



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

La gestión crediticia y la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito  
Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciatura en  
Administración de Empresas**

**Autor**

Auquilla Quishpi, Nataly Mishell  
Guananga Sisa, Luis Edwin

**Tutor**

Mg. Omar Patricio Negrete Costales

**Riobamba, Ecuador. 2025**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Nosotros, **Nataly Mishell Auquilla Quishpi**, con cédula de ciudadanía **065052561-1** y **Luis Edwin Guananga Sisa**, con cedula de ciudadanía **185005670-4**, autores del trabajo de investigación titulado: **LA GESTIÓN CREDITICIA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ECUAFUTURO DE LA CIUDAD DE AMBATO**, certificamos que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 06 días del mes de Noviembre de 2025.

---

Nataly Mishell Auquilla Quishpi

C.I: 065052561-1

---

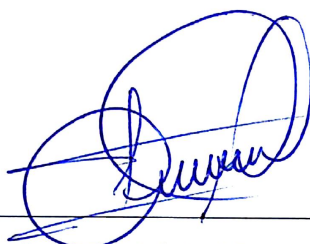
Luis Edwin Guananga Sisa

C.I: 185005670-4

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR**

Quien suscribe, **Ing. Omar Patricio Negrete Costales Mg.** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **LA GESTIÓN CREDITICIA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ECUAFUTURO DE LA CIUDAD DE AMBATO**, bajo la autoría de Nataly Mishell Auquilla Quishpi y Luis Edwin Guananga Sisa; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 06 días del mes de Noviembre de 2025



---

Ing. Omar Patricio Negrete Costales Mg.

C.I: 0602251415

## **CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “La gestión crediticia y la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato”, presentado por Nataly Mishell Auquilla Quishpi, con cédula de identidad número 065052561-1 y Luis Edwin Guananga Sisa, con cédula de identidad número 185005670-4, bajo la tutoría del Ing. Omar Patricio Negrete Costales PhD; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 13 días del mes de Noviembre de 2025.

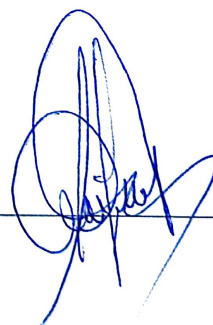
Ing. Martha Lucia Romero Flores PhD.

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



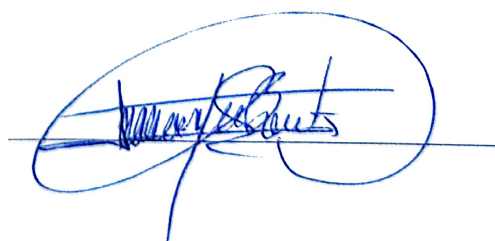
Ing. Wilson Manuel Saltos Aguilar PhD.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Ing. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes. Mgs

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**





Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO

*en movimiento*



UNACH-RGF-01-04-08.15  
VERSIÓN 01: 06-09-2021

# CERTIFICACIÓN

Que, **AUQUILLA QUISHPI NATALY MISHELL** con CC: **0650525611** y **GUANANGA SISA LUIS EDWIN** con CC: **1850056704**, estudiantes de la Carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"LA GESTIÓN CREDITICIA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRDITO ECUAFUTURO DE LA CUIDAD DE AMBATO"**, cumple con el **10%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 22 de Octubre de 2025



Ing. Omar Patricio Negrete Costales Mg.  
TUTOR

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a Dios y a mi bello ángel que tengo en el cielo que es mi abuelito, por regalarme la sabiduría y la fortaleza necesaria en mis momentos de angustia y debilidad y darme la fuerza necesaria para culminar con esta etapa tan importante en mi vida.

A mi bella madre Enma Quishpi, quien con su apoyo incondicional y su amor me dio la fuerza necesaria para que yo pueda lograr todo lo que me he propuesto, y así poder lograr cumplir este sueño anhelado, gracias por sus consejos, su apoyo moral que me ha sabido dar durante todos estos años.

A mi padre Julio Auquilla, hombre trabajador y generoso, pilar fundamental en mi vida quien con su sacrificio día a día me impulsó para culminar esta etapa tan importante en mi vida, gracias por su amor y su apoyo incondicional.

De manera especial le dedico este logro también a mis hermanos Esthefania, Luis y Gabriel y a mi familia que, con sus consejos, su apoyo he logrado culminar mis estudios, aunque no fue nada fácil, pero de eso aprendí a dar lo mejor de mí y luchar por ser un gran ejemplo y demostrarles que la mejor herencia que nos pueden dar nuestros padres es el estudio.

**Nataly Mishell Auquilla Quishpi**

## **DEDICATORIA**

Quiero empezar agradeciendo profundamente a Dios que me han dado la fortaleza para que mi mente se llenará de sabiduría para poder lograr esta meta de obtener mi título, han sido días de esfuerzo, noches sin dormir, estresado con mil preocupaciones, pero con la esperanza que en algún momento de mi vida lo conseguiré.

Este trabajo lo dedico a mis padres Segundo Guananga, María Sisa, a mis hermanos Juan y Luis y a mi abuelita María Tisalema quienes han estado durante esta etapa brindándome su apoyo incondicional en mis días más difíciles en los que ya me rendía y tiraba la toalla, pero ellos me impulsaron a continuar; diciéndome que todo este esfuerzo dará frutos y que a pesar de todo cuento con su apoyo. También quiero dar las gracias por los valores que me han inculcado desde pequeño la humildad, el respeto y responsabilidad.

También quiero agradecer a mis dos seres queridos a mi tío Angel Sisa y a mi abuelito Segundo Sisa, que a pesar de que ya no estén aquí conmigo ellos fueron quienes me impulsaron a no rendirme y seguir adelante, ellos me brindaron su apoyo incondicional en todos los momentos difíciles y me enseñaron que a pesar de las dificultades debemos seguir adelante con una sonrisa.

**Luis Edwin Guananga Sisa**

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a Dios por darme la fuerza necesaria para seguir adelante día a día, por enseñarme que las grandes batallas son para sus mejores guerreros, y la sabiduría para terminar mi carrera con éxito.

A mis padres por su entrega incondicional y por enseñarme el valor del esfuerzo, y por ser el motor que me impulsa a seguir adelante, a mis hermanos por su apoyo constante, a mi familia por estar siempre presentes brindándome su cariño en este proceso.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, mi querida universidad en especial a la carrera de Administración de Empresas quienes a través de sus docentes impartieron conocimientos necesarios mismos que nos servirán para ser buenas personas y excelentes profesionales.

A mi tutor Ing. Omar Patricio Negrete Costales Mg. por su guía, paciencia y confianza fundamental en la elaboración de nuestra tesis, ya que sin su ayuda y sus correcciones precisas no hubiésemos podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada.

Finalmente, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ecuafuturo" de la ciudad de Ambato por brindarme la oportunidad de poder ejecutar mi tema de investigación, brindándome toda la información necesaria para llevar a cabo mi tesis.

**Nataly Mishell Auquilla Quishpi**



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios principalmente por darme la fortaleza, sabiduría y el conocimiento para culminar mis estudios, mi gratitud a mis padres que con su esfuerzo y sacrificio me han sabido guiar por el buen camino.

A mi tutor Mg. Omar Patricio Negrete Costales le agradezco profundamente por la dedicación y paciencia que tuvo en ayudarnos en las correcciones de nuestro proyecto, sin su ayuda no hubiese podido llegar a este momento tan anhelado. Gracias por su guía en esta etapa de nuestras vidas.

A la Universidad Nacional de Chimborazo y a la Carrera de Administración de Empresas y a sus distintivos docentes quienes me compartieron a lo largo de esta carrera sus conocimientos y por haberme brindado y el privilegio de formarme en esta prestigiosa institución.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato, por haberme brindado la información necesaria para realizar mi proyecto de investigación.

**Luis Edwin Guananga Sisa**

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO

INDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I ..... 16

1. Introducción..... 16

1.1 Planteamiento del Problema ..... 17

1.2 Objetivos..... 18

1.2.1 General ..... 18

1.2.2 Específicos ..... 18

2. Marco Teórico ..... 19

2.1 Estado del Arte..... 19

2.2 Gestión Crediticia ..... 19

2.2.1 Componentes..... 20

2.2.2 Gestión crediticia en el sector financiero popular y solidario ..... 24

2.3 Liquidez ..... 26

2.3.1 Indicadores de Liquidez ..... 26

2.3.2 Análisis de las operaciones crediticias de las microfinanzas en Ecuador ..... 27

CAPÍTULO III ..... 29

3. Metodología..... 29

|                   |                                      |    |
|-------------------|--------------------------------------|----|
| 3.1               | Método hipotético-deductivo .....    | 29 |
| 3.2               | Tipo de investigación.....           | 30 |
| 3.2.1             | Descriptivo .....                    | 30 |
| 3.3               | Investigación de campo.....          | 30 |
| 3.4               | Hipótesis .....                      | 31 |
| 3.5               | Técnica e instrumento .....          | 31 |
| 3.5.1             | Técnica .....                        | 31 |
| 3.5.2             | Instrumento.....                     | 31 |
| 3.6               | Población y muestra.....             | 32 |
| 3.6.1             | Población.....                       | 32 |
| 3.6.2             | Muestra.....                         | 32 |
| CAPÍTULO IV ..... |                                      | 33 |
| 4.                | Resultados y Discusión.....          | 33 |
| 4.1               | Análisis y resultados .....          | 33 |
| 4.2               | Resultado de la Hipótesis.....       | 48 |
| CAPÍTULO V.....   |                                      | 50 |
| 5.                | CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES ..... | 50 |
| 5.1               | Conclusiones.....                    | 50 |
| 5.2               | Recomendaciones .....                | 50 |
| CAPÍTULO VI ..... |                                      | 51 |
| 6.                | PROPUESTA .....                      | 51 |
| 6.1               | Tema .....                           | 51 |
| 6.2               | Objetivo de la Propuesta .....       | 51 |
| Bibliografía..... |                                      | 53 |
| ANEXOS .....      |                                      | 57 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1:</b> Total de empleados de la Cooperativa Ecuafuturo..... | 32 |
| <b>Tabla 2.</b> Activos para generar Rentabilidad .....              | 33 |
| <b>Tabla 3.</b> Gastos Operativos/Ingresos .....                     | 34 |
| <b>Tabla 4.</b> Gastos Administrativos.....                          | 35 |
| <b>Tabla 5.</b> Rentabilidad de los activos .....                    | 36 |
| <b>Tabla 6.</b> Crédito .....                                        | 37 |
| <b>Tabla 7.</b> Pago de los créditos otorgados .....                 | 38 |
| <b>Tabla 8.</b> Gestión de su crédito .....                          | 39 |
| <b>Tabla 9.</b> Experiencia del cliente.....                         | 40 |
| <b>Tabla 10.</b> Solicitud inicial.....                              | 41 |
| <b>Tabla 11.</b> Proceso del crédito.....                            | 42 |
| <b>Tabla 12.</b> Entidad crediticia.....                             | 43 |
| <b>Tabla 13.</b> Proceso de recuperación de créditos.....            | 44 |
| <b>Tabla 14.</b> Satisfacción del cliente .....                      | 45 |
| <b>Tabla 15.</b> Participación de los Socios .....                   | 46 |
| <b>Tabla 16.</b> Calidad de las Comisiones.....                      | 47 |
| <b>Tabla 17.</b> Frecuencia Observada.....                           | 48 |
| <b>Tabla 18.</b> Frecuencia Esperada procesamiento de casos .....    | 48 |
| <b>Tabla 19.</b> Resultado del Chi-cuadrado.....                     | 49 |

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gráfica 1.</b> Activos para generar Rentabilidad .....   | 33 |
| <b>Gráfica 2.</b> Gastos Operativos/Ingresos .....          | 34 |
| <b>Gráfica 3.</b> Gastos Administrativos .....              | 35 |
| <b>Gráfica 4.</b> Rentabilidad de los activos .....         | 36 |
| <b>Gráfica 5.</b> Crédito .....                             | 37 |
| <b>Gráfica 6.</b> Pago de los créditos otorgados .....      | 38 |
| <b>Gráfica 7.</b> Gestión de su crédito .....               | 39 |
| <b>Gráfica 8.</b> Experiencia del cliente .....             | 40 |
| <b>Gráfica 9.</b> Solicitud inicial.....                    | 41 |
| <b>Gráfica 10.</b> Proceso del crédito .....                | 42 |
| <b>Gráfica 11.</b> Entidad crediticia.....                  | 43 |
| <b>Gráfica 12.</b> Proceso de recuperación de créditos..... | 44 |
| <b>Gráfica 13.</b> Satisfacción del cliente .....           | 45 |
| <b>Gráfica 14.</b> Participación de los Socios.....         | 46 |
| <b>Gráfica 15.</b> Calidad de las Comisiones.....           | 47 |

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la Gestión Crediticia y la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato, para lo cual se utilizó una metodología hipotética-deductiva con una investigación descriptiva y un diseño no experimental en la cual se tomó como referencia 8 socios de la cooperativa que actualmente trabajan en la institución, para entender así como funciona la gestión crediticia y la liquidez dentro de la cooperativa, además se aplicó una encuesta en escala de Likert.

Además, los datos procesados y la confiabilidad de las encuestas pasaron por medio del alfa de Cronbach y la comprobación de la hipótesis mediante la prueba del Chi cuadrado, utilizando los aplicativos de Excel y el SPSS lo cual ayudo a determinar como la gestión crediticia incide en la liquidez de la cooperativa.

Los resultados que se obtuvo de los socios mostraron que la gestión crediticia es un elemento clave para que la liquidez pueda ser satisfactorio ante los requerimientos de los clientes, los factores clave que más se destacan para la gestión crediticia es ofrecer la confianza del personal hacia el cliente brindando con claridad cada uno de los parámetros que se deben utilizar al momento de realizar un trámite de crédito u otras acciones.

Asimismo, se considera que se debe mejorar en gran parte la implementación de discursos que informes de mejor manera cada uno de los servicios que se ofrece por parte de la cooperativa.

Tanto la gestión crediticia como la liquidez, nos da a comprender muchos factores que nos pueden ayudar a conocer más del tema, relacionando cada factor que se nos presenta y como cada uno de estos es esencial para la cooperativa, uno de los motores que más impulsa a la cooperativa a seguir creciendo y mejorando es la captación de clientes a través de la buena gestión que se tiene y la liquidez que se puede otorgar dependiente a la necesidad que el cliente tiene. Estos factores claves ayudan a mejorar en muchos sentidos tomando en consideración cada problemática y obstáculos que se presentan ante los cambios tecnológicos y sociales.

**Palabras claves:** Gestión crediticia, Liquidez, Cooperativa Ecuafuturo, Análisis.

## ABSTRACT

The present research aimed to determine the credit management and liquidity of the Ecuafuturo Savings and Credit Cooperative, located in the city of Ambato. To achieve this, a hypothetical-deductive methodology was employed, utilizing a descriptive approach and a non-experimental design. A sample of eight cooperative members currently employed at the institution was selected to gain a clearer understanding of how credit management and liquidity operate within the cooperative. Additionally, a Likert-scale survey was administered as part of the data collection process.

Data analysis was performed using Cronbach's alpha to assess the reliability of the survey, and the Chi-square test was used to test the hypothesis, with Excel and SPSS as the primary tools. The findings indicated that effective credit management plays a crucial role in maintaining adequate liquidity to meet customer demands.

Key aspects of successful credit management include building trust between staff and customers, as well as ensuring transparency regarding credit transaction procedures. The study also highlights the need to enhance communication strategies to better inform customers about the cooperative's services.

Understanding both credit management and liquidity provides valuable insights into the factors essential for the cooperative's growth. Customer acquisition and retention, supported by effective management and tailored liquidity options, are fundamental to adapting to technological and social changes.

**Keywords:** Credit Management, Liquidity, Ecuafuturo Cooperative, Analysis.



Mgs. Sofia Freire Carrillo

**ENGLISH PROFESSOR**

C.C. 0604257881

# CAPÍTULO I

## 1. Introducción

Las cooperativas de crédito son instituciones financieras basadas en la cooperación, que forman parte del sistema financiero de una economía, actuando en la captación y distribución de recursos financieros, así como en la transferencia de valores entre agentes económicos. Su papel en la sociedad es fundamental, ya que incorporan al entorno financiero a ciertos grupos que son considerados vulnerables y que tradicionalmente han estado al margen del sistema financiero, al tiempo que son agentes de dinamismo económico con un destacado impacto social (Stowe, 2018).

El sistema financiero del Ecuador ha tenido cambios significativos en los últimos años, desde cuando las cooperativas más grandes del país estaban controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y las más pequeñas lo estaban por el Ministerio de Bienestar Social, y en la actualidad el sistema financiero está formado en tres grupos, la banca pública y privada, reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros conocida por las siglas SBS, y por otro lado las cooperativas de ahorro y crédito con sus siglas (COACS) que están bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con las siglas SEPS. (Gestión, 2020)

Sin embargo; para un mejor control, las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran segmentadas en base a la ley de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera que en su resolución expide sobre la segmentación del Sector Popular y Solidario, que está basado dependiendo de su nivel de activo y a su tipo. (SPS, 2020)

Las cooperativas de ahorro y crédito son esenciales para el desarrollo económico de la nación y su existencia está influenciada por factores tanto internos como externos. En este marco, es relevante mencionar que la crisis sanitaria global ocasionada por la pandemia de COVID-19 ha agudizado aún más las dificultades económicas del país, su retroceso a raíz del paro de octubre de 2019 debido a las medidas económicas impuestas por el gobierno, y posteriormente en marzo de 2020 con la declaración del estado de excepción que afectó a todo el país por la pandemia, lo que ralentizó aún más el crecimiento económico y comprometió la estabilidad del sistema financiero nacional.

Así, las organizaciones y familias han sido afectadas por la crisis sanitaria, el decrecimiento de su liquidez, causada por la pérdida o reducción de sus ingresos mensuales, de esta forma, su capacidad de consumo y pago de sus obligaciones financieras se ha visto comprometida, como por consiguiente el desempeño de la actividad económica. En consecuencia, los organismos de control como respuesta a la crisis global y especialmente en el Ecuador, emitieron la Ley Humanitaria donde en caso de todas las cooperativas deben aplicarlas como apoyo al socio para mantener la cartera sana, y para la necesaria reactivación económica del país. (León-Bermeo, 2021)



## **1.1 Planteamiento del Problema**

La Cooperativa tiene como objetivo fomentar la cultura del ahorro a través de distintos planes diseñados para estimular a los miembros a planificar su jubilación. La Cooperativa proporciona préstamos a distintos niveles económicos, especialmente a los de bajos ingresos, genera una gran incertidumbre sobre qué ocurriría si los prestatarios no cumplen con sus obligaciones, ya que, en caso de incumplimiento, los recursos económicos de la Cooperativa se verían impactados directamente.

El problema principal es la recuperación de la cartera, que surge debido a la mala gestión crediticia que provoca inestabilidad en la gestión financiera; en otras palabras, hay una falta de cumplimiento de los aspectos fundamentales de la Cooperativa. Además, hay algunos problemas en los procedimientos de control interno establecidos para cada departamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo, lo que lleva a que los funcionarios y empleados realicen ciertas actividades según su criterio, lo que causa inestabilidad en la gestión financiera.

Por otra parte, se conoce que los analistas de crédito realizan incorrectas calificaciones para entregar un crédito los mismos que generan un efecto como es el incremento de los créditos vencidos por parte de los socios, la falta de control y seguimiento a los créditos entregados tienden a presentar incumplimientos en sus pagos.

De esta manera se están causando perjuicios en otras áreas, lo cual muestra la relevancia de considerar que una gestión adecuada de los recursos contribuye significativamente al crecimiento económico. Dando como resultado que la morosidad de la cooperativa es de 10,7%, que nos muestra cómo este indicador afecta en la cartera de consumo y que puede ser perjudicial al momento de realizar los cobros respectivos

Uno de los problemas que existe al momento de entregar créditos, es al momento de realizar los cobros correspondientes ya que el problema económico que existe afecta a aquellas personas que poseen un negocio y a veces se enfrentan a los duros mercados o competencias que hoy en día existen, afectando así a la empresa por la morosidad de cobro a los socios de la cooperativa.

Una de las causas más importante que se ha considerado dentro de las Cooperativas Ahorro y Crédito del segmento 3 de la ciudad de Ambato es que no cuenta con un adecuado proceso para el otorgamiento de crédito lo cual provoca una disminución en la liquidez, esto genera inconvenientes al no contar con suficiente liquidez en el cual no podrán hacer frente a las obligaciones a corto plazo.

De tal manera que el riesgo de liquidez tiene ciertos factores que determinan si una institución está expuesta al riesgo de liquidez y puede causar problemas en los factores de riesgo de liquidez, en caso de una acción negativa, detendrán o acelerarán la entrada o salida

de activos y pasivos, incluyendo: mala gestión de inversiones, gestión ineficaz de activos y pasivos, crédito excesivo, fluctuaciones de capital (DANIELA, 2021).

El 13.1% muestra el porcentaje de la cartera del pasivo que no se pudo realizar el cobro y que causa un impacto que puede ser perjudicial al momento de realizar los registros correspondientes en las cuentas del estado financiero.

### **Formulación del problema**

¿Cómo la gestión crediticia incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 General**

- Determinar cómo la gestión crediticia incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.

### **1.2.2 Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la gestión crediticia y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.
- Fundamentar teóricamente la calidad de la gestión crediticia y la liquidez de la Cooperativa Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.
- Proponer acciones de gestión crediticia que mejoren la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.

## **CAPÍTULO II**

### **2. Marco Teórico**

#### **2.1 Estado del Arte**

Al realizar este proyecto de investigación se consideraron distintos repositorios digitales de universidades nacionales e internacionales, que aportan al desarrollo de esta, siendo de esta manera una guía que permita presentar el proyecto de investigación de forma adecuada, por lo que se recopiló las siguientes tesis;

Pérez (2021) en su tesis presentada por la pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato el “Análisis de gestión de riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito la Merced Ltda. Ambato” menciona que el proyecto de investigación consiste en un análisis de gestión de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. Ambato el cual nos ayuda identificar los posibles eventos que ocurren en la institución financiera, con la finalidad de reducir las consecuencias y efectos del mismo.

Edelina (2021) en su tesis presentada por la Universidad Regional Autónoma de los Andes “Uniandes” con el tema “La gestión financiera en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.” en el sector financiero la liquidez y la gestión son herramientas que actúan de manera conjunta para alcanzar las metas planteadas, por lo cual la importancia de estas radica en las estrategias que la cooperativa desarrolla para ejecutar sus actividades esta investigación tiene por objetivo determinar la incidencia de la gestión financiera en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda. del año 2020.

Paulina (2020) en su tesis presentada por la Universidad Regional Autónoma De Los Andes “Uniandes”, el presente trabajo investigativo está enfocado de manera principal al manejo de la gestión financiera por parte de los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PILAHUIN LTDA” y de qué forma incide en la liquidez, se describe la historia y el problema existente en la cooperativa estableciendo así los objetivos, se identificó las variables independiente y dependiente con el fin de desarrollar la propuesta, que permita mejorar el bajo rendimiento institucional provocado por la débil gestión financiera y por ende su bajo nivel de liquidez que imposibilita el control financiero.

#### **2.2 Gestión Crediticia**

Según Candian (2025), cuando hablamos de gestión de crédito, nos referimos al conjunto de procesos y estrategias que permiten a las empresas administrar el crédito otorgado a sus clientes, minimizando riesgos y garantizando el cumplimiento de pagos. Para ello, se toman en cuenta actividades como la evaluación inicial de cada solicitante y el monitoreo continuo de su comportamiento financiero.

Es importante entender que la gestión de crédito es, en sí, un proceso estructurado para evaluar el riesgo financiero y garantizar que los clientes cumplan con sus pagos; por lo que se divide en varias etapas clave:

- Evaluación del crédito
- Definición de límites y condiciones
- Monitoreo y seguimiento
- Gestión de cobranza
- Optimización con tecnología
- Mejora en la relación con los clientes

El riesgo se define como la valoración de las pérdidas que podrían relacionarse con una empresa o un grupo de inversiones al llevar a cabo transacciones que no beneficien ciertas posiciones existentes de clientes, socios o beneficiarios en el entorno cooperativo. Analizar el riesgo es crucial en el ámbito empresarial, dado que este tiene un grado o nivel que se toma en cuenta al momento de hacer elecciones.

El riesgo que enfrenta el prestador proviene de la posibilidad de que el prestatario no cumpla con sus obligaciones, lo que podría ocasionar pérdidas para la empresa o entidad. Por consiguiente, es vital comprender el riesgo, analizarlo y reconocer cuáles son sus efectos. (Mayorga & Solarte, 2020)

Se puede mitigar por medio de una valoración crediticia del solicitante del crédito para evaluar que probabilidad tiene al incumplir, esto incluye, realizar un análisis de ingreso, historial crediticio, análisis de avaluos, si es del caso definir cuál es la probabilidad de éxito del proyecto a financiar, entre otros; tomando en cuenta cada uno de los parámetros que se presenten en la entidad o empresa.

De manera más específica, la gestión crediticia incluye las siguientes actividades:

- Evaluación de Crédito
- Aprobación de Crédito
- Monitoreo y Seguimiento
- Gestión de Cobranza
- Gestión de Riesgos
- Cumplimiento Normativo

### **2.2.1 Componentes**

A continuación, se detalla los componentes crediticios:

## **Monto Del Crédito**

Normalmente el monto del crédito, es la suma del capital propiamente dicho, o sea el dinero que entrega la institución, más los intereses calculados por anticipado, los cuales deberemos pagar al vencimiento (Fianzas Positivas, 2024).

## **Los intereses**

El interés se refiere al costo de pedir prestado dinero durante un período específico. Estos intereses se calculan en un porcentaje anual (Concepto, 2021). Las maneras más comunes de cobrar los intereses en la zona son:

- **Tasa Lineal:** Es una fórmula de interés simple utilizada para determinar la tasa aplicada al capital prestado durante el período establecido hasta la fecha de vencimiento acordada.

La tasa de interés predominante es la Tasa Efectiva Anual (TEA), y existen herramientas de cálculo simples disponibles para su utilización. Estas herramientas son de gran utilidad tanto para asesores financieros como para empresarios, ya que agilizan el proceso de cálculo y contribuyen a una toma de decisiones más informada. (Rasure, 2025)

## **Plazo De Repago o Pay Back period**

Es la duración expresada en días, meses o años, que la entidad financiera concede o se establece para la restitución del principal del préstamo. Puede tratarse de un plazo singular, específico o invariable. Por ejemplo, podría ser 30 días, 180 días o incluso un año.

Puede ser igualmente un período específico, aunque con pagos fraccionados, ya sea mensuales o trimestrales, como, por ejemplo: un plazo de 1 año con pagos mensuales, o un plazo de 2 años con pagos trimestrales (Morales V. V., 2020).

## **Periodo de Gracia**

Es el lapso temporal, en el marco del plazo primordial, que se concede o se establece con el fin de evitar el desembolso del monto principal o tanto el monto principal como los intereses del préstamo.

La gracia es un instrumento muy útil para los tomadores de crédito. Una liberación inicial de compromisos financieros, en momentos en los que la inversión hecha con el crédito aún no produce los ingresos anticipados, representa un respaldo beneficioso que favorecerá la ejecución de los pagos. (S.A., 2025)

Por lo general, el periodo de gracia se aplica en los créditos a mediano y largo plazo para financiar inversiones empresariales. Las condiciones de gracia que se ofrecen pueden

abarcarse un tiempo mínimo de seis meses, dependiendo del tipo de proyecto que necesite financiamiento y la duración de los préstamos.

### **Amortización**

Depreciación, pago parcial o monto: esta es la cancelación o el pago de préstamos. Los préstamos fijos, según lo prescrito, tienen una sola depreciación dentro de la fecha límite. Los préstamos con el monto o la depreciación son acordados por pagos parciales, por ejemplo, en lotes iguales. (Ruiz, 2024)

Los préstamos permanentes se establecen, según la entidad financiera, que puede ampliarse a una fase más alta que el período inicial. Por supuesto, el deudor tendrá que pagar intereses y parte del capital.

### **Garantías**

La garantía incluye apoyo práctico o relación padre -don, se requieren para garantizar la recaudación final del préstamo que nos darán. Además, es difícil tener los artículos necesarios de ropa y garantía, no demasiado para defectos económicos, sino para condiciones desiguales de género. (Roldán, 2024)

### **Procedimiento Crediticio**

- Identificación
- Evaluación
- Aprobación
- Legalización
- Seguimiento
- Desembolsos
- Recuperación

### **Identificación**

Registran los requisitos de los sistemas organizacionales relacionados con la financiación crediticia, verifique y analice si la solicitud se presenta en las áreas patrocinadas o no y si cumple con los requisitos necesarios para la provisión de recursos (Ferreira, 2025).

### **Evaluación**

Examinar y valorar las diversas características que ayuden a confirmar la calificación del prestatario y la factibilidad del proyecto que se busca financiar, de acuerdo con la legislación y las políticas de financiamiento actuales de la entidad estatal de crédito (Jhon, 2020).

### **Aprobación**

Según Henry 2025, tomar conocimiento y analizar el «Informe de Evaluación» por parte del comité de crédito y la aprobación del mismo por la autoridad competente de la entidad financiera.

### **Legalización**

Legalizar la operación de financiamiento a través del Contrato de Crédito y Fideicomiso (Ríos, 2025).

### **Seguimiento**

Los desembolsos otorgados por el Banco del Estado se gestionan en colaboración con las instituciones prestamistas y/o receptoras con el fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones crediticias y los acuerdos contractuales. Asimismo, se comprueba que los fondos sean asignados al propósito para el cual fueron designados. (Esan, 2016)

### **Desembolsos**

Llevar a cabo la gestión del crédito siguiendo las normativas institucionales y las condiciones particulares de cada financiamiento, con antelación a la provisión de los recursos financieros requeridos para llevar a cabo los proyectos de acuerdo con el plan de inversiones. (Morales F. C., 2021)

### **Recuperación**

Ejecutar el reembolso del capital junto con los intereses correspondientes, conforme a la tabla de amortización del préstamo (Cedeño, 2022).

## 2.2.2 Gestión crediticia en el sector financiero popular y solidario

Para entender el contexto nacional primero hay que referirse al Código Orgánico Monetario y Financiero ya que es la normativa que “regula los sistemas monetario y financiero así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador”, este organismo ejerce control sobre las: políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rigen los sistemas monetario y financiero así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios, sus principales objetivos están dirigidos a garantizar las actividades monetarias y financieras, asegurar la sostenibilidad y liquidez del sistema financiero, facilitar incentivos a las instituciones de economía popular y solidaria además velar por los derechos de los usuarios y garantizar el acceso a créditos. (Financiero, 2018)

Conjuntamente con esta normativa se establece la creación de la Junta de Política y Regulación Financiera (Monetaria, 2024) que es el ente encargado de la segmentación de créditos para las instituciones financieras y de economía popular y solidaria, además de establecer las normas que reglamentan las tasas de interés para los distintos créditos.

Entre los segmentos de créditos se encuentran el: productivo, microcrédito, inmobiliario, de vivienda de interés social y público, de consumo, educativo y de inversión pública.

La gestión crediticia en el sector financiero popular y solidario según Quinatoa H. G., (2017) es el conjunto de etapas que organizan las actividades de la institución entorno a un crédito ya que abarca todo el ciclo de vida de este, desde antes del contacto inicial con el cliente o beneficiario hasta el cobro total o parcial de las acreencias. El proceso del crédito es anterior al de la cobranza, no obstante, por el conjunto de operaciones estas funciones son complementarias y entrelazadas por un proceso integral que permite unir las a una sola función; de allí nace que para operaciones homogéneas debe existir una sola unidad operativa.

Por tal razón la conjunción de las dos actividades en un determinado grupo operativo resulta recomendable manejarlas, es decir, dirigir el crédito y la cobranza bajo la responsabilidad de una sola persona y con una estructura orgánica ya definida desde el inicio de las actividades.

Este elemento representa un activo que debe mejorar sin riesgo de pérdida para generar una ganancia en el tiempo de su duración. Bajo este contexto, según (Cuña & Maribel, 2018) la gestión de crédito implica dos aspectos importantes:

- Como inversión requiere una fuente de financiamiento que incurra en un valor financiero adaptable.



- Como crédito es sinónimo de credibilidad y capacidad de pago, por lo que dependerá del pago del deudor.

Esta apariencia le da a la entidad la posibilidad de aceptar el riesgo. Por su parte Brigitte & Gabriela (2019) manifiestan que el costo y riesgo conducen a una gestión crediticia de desempeño financiero específico, sus objetivos principales son: colocar créditos, obtener recursos a un menor costo y administrar el otorgamiento de créditos para reducir el riesgo en las operaciones.

Los componentes de la gestión crediticia son:

- Cartera de crédito (desagregada) en ella se consideran montos y plazos.
- Nivel de morosidad de la cartera crediticia por montos y plazos.
- Políticas de entrega de créditos
- Estrategias de cobranzas.
- Estimar la tasa de interés por montos y plazos.
- Considerar si las garantías cumplen con los montos solicitados.

La gestión crediticia se compone de cinco fases: planificación, promoción, evaluación, aprobación y recuperación.

**Planificación:** Para comenzar la jornada el analista de crédito debe crear una hoja de ruta en la que se indiquen las tareas que se llevarán a cabo durante el día en la cual deben incluir información de los servicios, medición de riesgo y recaudación, entre otras. Motivo por el cual el trabajo de campo se hará con una planificación previa, la improvisación ya no es parte del día a día. (Cabrera, 2022)

**Promoción:** Se refiere a las visitas a clientes potenciales o recurrentes para ofertarles los productos y servicios financieros que dispone la entidad para esta acción, el analista debe prepararse de la mejor manera, de tal forma que pueda garantizar la adhesión y fidelización de los socios y clientes. (Arciniegas, 2020)

**Evaluación:** Implica la recopilación de datos sobre la situación económica y la unidad familiar del posible prestatario, así como una visita a la propiedad colateral.

**Recuperación:** es la visita a los clientes en mora, desde el primer día de vencimiento del crédito y en ciertas ocasiones puede efectuarse antes del vencimiento tomando en cuenta los socios que no cumplen con sus pagos en los tiempos previstos. (Laeven & Valencia, 2018)

**Aprobación:** Es el apoyo a las actividades crediticias el mismo que es expuesto al Comité de Crédito, con el fin de detectar falencias de una mala revisión de un socio (Nieto-Cuadrado, 2021).

## **2.3 Liquidez**

De acuerdo con Cisneros (2017), menciona que “la liquidez se refiere a la flexibilidad en el cambio de activos por otros más líquidos, en un contexto en el que esta asegura el pago de las obligaciones de la empresa”; entonces el concepto de liquidez se atribuye a la capacidad de un banco para financiar aumentos de su volumen de activos y para cumplir sus obligaciones de pago al vencimiento sin incurrir en pérdidas inaceptables.

La liquidez se refiere a la habilidad de las organizaciones para disponer de los fondos necesarios para cumplir con sus compromisos de manera oportuna. Es fundamental que las entidades financieras mantengan una correcta administración de sus activos que les permita enfrentar posibles requerimientos urgentes o a corto plazo, los cuales pudieran generar un eventual peligro de liquidez.

El riesgo de liquidez se puede entender como la posible pérdida que puede surgir de situaciones que impacten la disponibilidad de fondos para cumplir con las deudas, ya sea por no poder vender activos, por una disminución imprevista de deudas comerciales, o por el cierre de las fuentes de financiamiento habituales.

Al reducir el número de cuentas por cobrar pendientes, la empresa puede disponer de más efectivo para sus operaciones diarias y para realizar nuevas inversiones. Esto es posible gracias a las estrategias de cobranza eficientes y a la evaluación rigurosa de la solvencia de los solicitantes de crédito.

Además, una gestión cuidadosa del crédito permite prever con mayor precisión los flujos de caja futuros, facilitando una planificación financiera más efectiva y permitiendo asignar adecuadamente los recursos necesarios para cubrir las necesidades operativas y de inversión (Nolberto, 2024).

### **2.3.1 Indicadores de Liquidez**

Los indicadores de liquidez de las cooperativas de crédito demuestran la eficacia y la prudencia con que la cooperativa maneja su efectivo y si lo hace o no de acuerdo con los criterios establecidos por los organismos de supervisión y control, así como por las propias políticas y procedimientos internos de la cooperativa. Sin embargo, dado que las reservas de liquidez ociosa representan una pérdida de oportunidades ya que es fundamental mantener la cantidad de reservas de liquidez ociosas al nivel más bajo posible. En tal sentido, los indicadores financieros son herramientas propicias para el análisis de la realidad financiera en las organizaciones; proporcionando el balance de la entidad con su competencia y con la entidad u organización que lidera el mercado. (Gualpa, 2021)

Existen ciertos Indicadores de liquidez fundamentales para evaluar la gestión financiera los cuales se presentan a continuación:

**Razón circulante, corriente o de solvencia:** Indica cuánto posee la empresa en activos corrientes, por cada peso de deuda total. Cuanto mayor sea, es más positivo para la entidad. Surge de la división entre los activos líquidos y el pasivo a punto de vencer brindando información precisa acerca del nivel de activos, algo que resulta útil para planificar las inversiones, contraer deuda, etc. (Porto & Merino, 2022)

**Prueba ácida o activo disponible:** Evalúa la capacidad de la organización para responder a una deuda con un plazo de menos de un año utilizando sus activos de liquidación leve, como las deudas eficientes, deudores, inversiones temporales, pero sin incluir acciones, ya que es quien lo más cerca de obtener efectivo. (Porto & Merino, 2022)

**Índice de tesorería o de activo disponible:** Este indicador tiene básicamente los mismos fines de la prueba ácida, pero de una forma más estricta, pues mide la capacidad de responder por las deudas de corto plazo, siendo mucho más riguroso en el cálculo de los activos fácilmente convertibles en efectivo o sus equivalentes. (Cigoña, 2023)

**Cobertura de los gastos de explotación:** Permite obtener el número aproximado de días que la entidad podría subsistir en el caso hipotético que dejara de recibir todo tipo de ingresos (Staff, 2024).

**Capital de trabajo neto:** Indica los recursos con los que cuenta la entidad para desarrollar sus actividades (Rizzo, 2018).

Es importante mencionar que mientras más elevados sean los valores arrojados por estos indicadores, mejor será la posición de la entidad, por ende, serán menores los riesgos de iliquidez; sin embargo, no puede excederse en esta teoría, pues no se debe olvidar que el mantenimiento de capitales disponibles no invertidos origina un aumento de los costos de oportunidad.

### 2.3.2 Análisis de las operaciones crediticias de las microfinanzas en Ecuador

Las actividades crediticias son formadas por el sector financiero privado los cuales son intermediarios financieros que promueven la generación de créditos, hasta febrero de 2020, en Ecuador han alcanzado los 30.159 millones que engloban diferentes industrias o segmentos de negocio.

El crédito para microempresas está destinado a financiar lo que los microempresarios necesitan para iniciar o mejorar su negocio entre estas necesidades se encuentran: adquisición de productos, contratación de personal, compra de activos fijos que permitan a

los fabricantes ejecutar operaciones a pequeña escala de manera eficiente y competir en el mercado.

El acceso al crédito para las microempresas es muy importante ya que estas organizaciones son responsables de la creación de empleos e ingresos en todas las economías del mundo son un actor clave en la reducción de la pobreza y promueven el desarrollo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo Ltda, fue creada en el año 2010 por un grupo de emprendedores que deciden crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito, formada con el propósito de satisfacer las necesidades de ahorro, crédito y depósito a plazo fijo. (Ecuafuturo, 2019)

Su objetivo es siempre proyectarse a un futuro mejor, lleno de oportunidades y bienestar familiar. La matriz actualmente se ubica en la ciudad de Ambato en las calles Juan Benigno Vela entre Mera y Martínez. A lo largo de este tiempo se han logrado ubicar en cinco lugares más como: Izamba, Quito, Tisaleo, Salcedo y Riobamba.

## CAPÍTULO III

### 3. Metodología

Según Torrez & Mendoza (2018), la metodología se refiere al conjunto de procedimientos, métodos y herramientas que se utilizaron para realizar una investigación de manera sistemática y organizada. Mientras que para, Bernal (2010), la define la guía que sigue la investigación para alcanzar resultados válidos y confiables.

Es decir, la metodología es un conjunto de métodos, técnicas y procedimientos que se utilizó para llevar a cabo una investigación, proyecto, entre otros, de manera organizada para alcanzar un objetivo determinado de manera eficiente y efectiva.

#### 3.1 Método hipotético-deductivo

Es un método científico que combina la reflexión racional con el empirismo al formular hipótesis y después comprobarlas o refutarlas con la experimentación. Esta metodología de investigación científica es aplicable tanto a variables cuantitativas como a las cualitativas ya que es más común aplicarlo cuando al menos una de las variables es cuantitativa. (Arbulu, 2024)

El método hipotético-deductivo fue utilizado dentro de esta investigación debido a que nos permite formular hipótesis que pueden ser aceptadas como no también por ello se deduce 2 tipos de hipótesis con la finalidad de que a través de la observación y experimentación se logre obtener deducciones finales de la hipótesis sobre la gestión crediticia y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.

Está compuesto por las siguientes etapas:

- **Observar el fenómeno a estudiar**

Se recolectó datos e información necesaria acerca del fenómeno de estudio, en este caso es la gestión crediticia y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.

- **Elaboración de la Hipótesis**

Esta investigación se planteó en base a las dos hipótesis alternativa y nula que están determinadas en el numeral 3.4 que fueron diseñadas como consecuencia de la identificación del problema.

- **Deducción de consecuencias a partir de la hipótesis**

A través de la investigación teórica y la recolección de datos que se realizó mediante las encuestas se verificó las hipótesis.

- **Contrastación de enunciados**

Permitieron realizar determinaciones sobre el estudio de los resultados del trabajo realizado.

- **Confirmación o refutación de la hipótesis**

De esta manera se pudo comprobar o refutar la hipótesis planteada.

### **3.2 Tipo de investigación**

#### **3.2.1 Descriptivo**

El tipo de investigación que se ejecutó es descriptivo en donde se analizó el fenómeno a estudiar, que es la gestión crediticia y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.

El objetivo principal de la investigación descriptiva es brindar una representación precisa, por lo tanto, lo que se va hacer con esta investigación es analizar el cumplimiento de las políticas crediticias tanto antes como después de su otorgación.

### **3.3 Investigación de campo**

Se llevó a cabo este tipo de estudio con el objetivo de entender y solucionar la dificultad presentada en esta investigación.

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (Arias, 2016)

El problema de investigación se resolvió obteniendo datos cruciales sobre la gestión crediticia y la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato, que se recogieron tanto de los socios como de los clientes.

### 3.4 Hipótesis

Es una idea o hipótesis que puede ser correcta o incorrecta y requiere un proceso de prueba empírica. Su valor radica en su capacidad para establecer relaciones entre conceptos al tiempo que enfatiza los hechos. En este sentido, la hipótesis supone una interesante fusión entre la teoría y el nivel empírico, conceptual y la realidad a analizar (Malegarie & Fernández, 2018). En otras palabras, una hipótesis es una suposición que se realiza provisionalmente para un problema y que puede ser probada a través de una investigación.

**H<sub>i</sub>:** La Gestión Crediticia incide en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.

**H<sub>0</sub>:** La Gestión Crediticia no incide en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.

### 3.5 Técnica e instrumento

#### 3.5.1 Técnica

- **Encuesta**

La encuesta es una técnica de investigación que se utiliza para recopilar información de un gran número de personas, es decir, es una herramienta versátil y fácil de usar que permite a los investigadores obtener información sobre los comportamientos, actitudes, opiniones y datos demográficos del público objetivo (Medina, Rojas, Loiza , Martel, & Castillo , 2023). Es así que, una encuesta se utiliza para recopilar datos de un grupo de personas con la finalidad de obtener información que permita tomar decisiones.

La encuesta será dirigida al gerente de la Cooperativa y a los operadores de crédito y cobranzas, porque a través de esta herramienta podemos obtener respuestas significativas y favorables para lograr resultados positivos y llegar al objetivo inicial.

#### 3.5.2 Instrumento

Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso disponible, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utilizará para obtener, registrar o almacenar información (Arias, 2016).

- **Cuestionario de la Encuesta**

El cuestionario es un instrumento estandarizado que empleamos para la recolección de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. En otras palabras, se podría decir que es la herramienta que permite plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, empleando el tratamiento cuantitativo y agregando de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés. (Meneses, 2016)

El cuestionario constará de preguntas claras y concisas ayudando a recolectar la información necesaria.

### **3.6 Población y muestra**

#### **3.6.1 Población**

Cuando se habla de una población esta se define como un conjunto de elementos que tienen determinadas características que se pretenden estudiar, indicando que es un conjunto de casos, limitados, definidos y accesibles, que sirven como punto clave para seleccionar la muestra que cumple con los criterios establecidos previamente. (Gomez, 2016)

La investigación cuenta con un gerente de la Cooperativa Ecuafuturo el cual es el encargado de realizar informes y toma decisiones acertadas, y tenemos 7 operadores de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa.

**Tabla 1:** Total de empleados de la Cooperativa Ecuafuturo.

| <b>Descripción</b>                 | <b>Número</b> |
|------------------------------------|---------------|
| Gerente                            | <b>1</b>      |
| Operadores de Créditos y Cobranzas | <b>7</b>      |

**Fuente:** COAC ECUAFUTURO LTDA.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

#### **3.6.2 Muestra**

En esta investigación no se va aplicar la muestra porque la población con la que se va a trabajar es reducida.



## CAPÍTULO IV

### 4. Resultados y Discusión

#### 4.1 Análisis y resultados

En este apartado se desarrollan los resultados obtenidos de la encuesta realizada al gerente y a los operadores de la cooperativa de ahorro y crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.

##### 4.1.1. Encuesta aplicada al gerente de la cooperativa y a los 7 operadores de Créditos y Cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito Ecuafuturo.

**Pregunta 1:** ¿Considera que la cooperativa utiliza sus Activos para generar Rentabilidad?

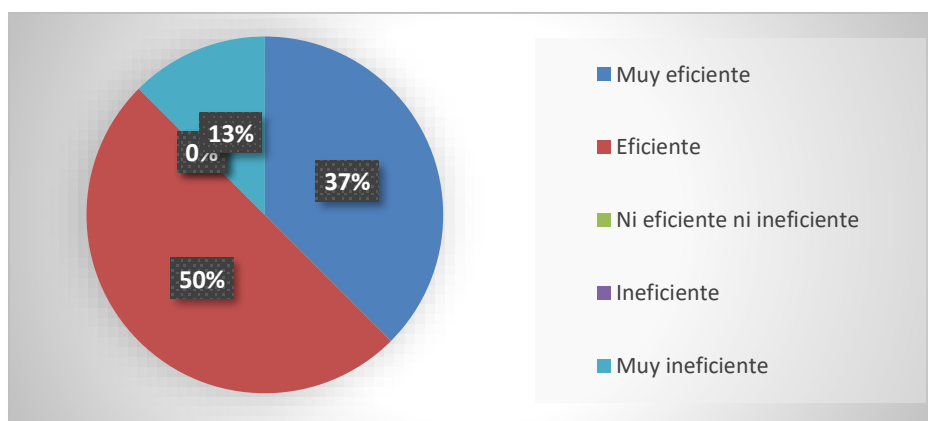
**Tabla 2.** Activos para generar Rentabilidad

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| • Muy eficiente               | 3 |
| • Eficiente                   | 4 |
| • Ni eficiente ni ineficiente | 0 |
| • Ineficiente                 | 0 |
| • Muy ineficiente             | 1 |

**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Gráfica 1.** Activos para generar Rentabilidad



**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

#### Análisis e Interpretación

De los 8 encuestados, el 50% consideran que la empresa utiliza sus activos de manera eficiente, mientras que el 37% son muy eficientes para generar Rentabilidad, sin embargo, el 13% considera que la cooperativa es muy ineficiente, lo que indica una posible área de preocupación que merece atención dentro de la cooperativa.

**Pregunta 2:** ¿En qué medida la cooperativa logra mantener una Relación Gastos Operativos/Ingresos Operativos adecuada mientras mantiene un Costo por Producto/Servicio competitivo?

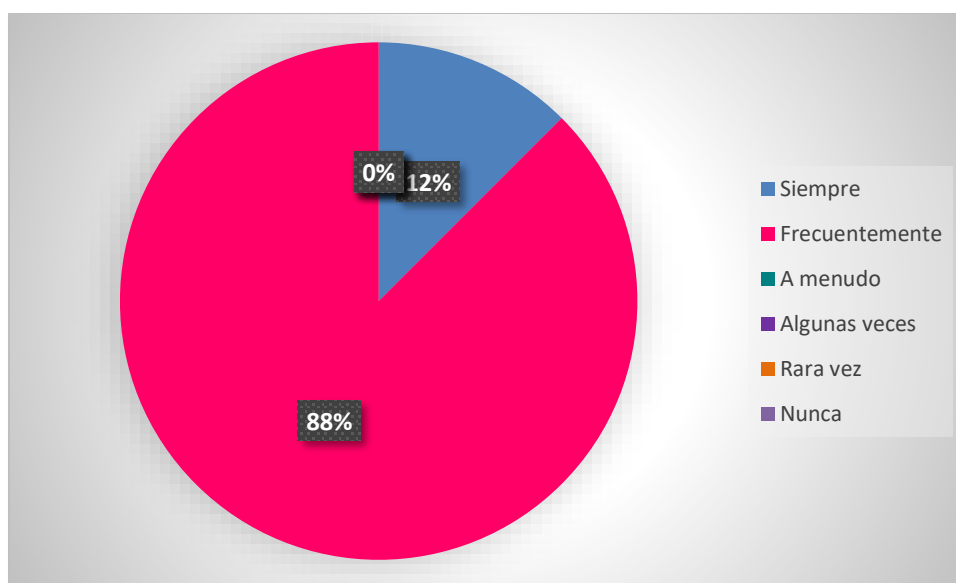
**Tabla 3.** Gastos Operativos/Ingresos

|                  |   |
|------------------|---|
| ● Siempre        | 1 |
| ● Frecuentemente | 7 |
| ● A menudo       | 0 |
| ● Algunas veces  | 0 |
| ● Rara vez       | 0 |

**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Gráfica 2.** Gastos Operativos/Ingresos



**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

### **Análisis e Interpretación**

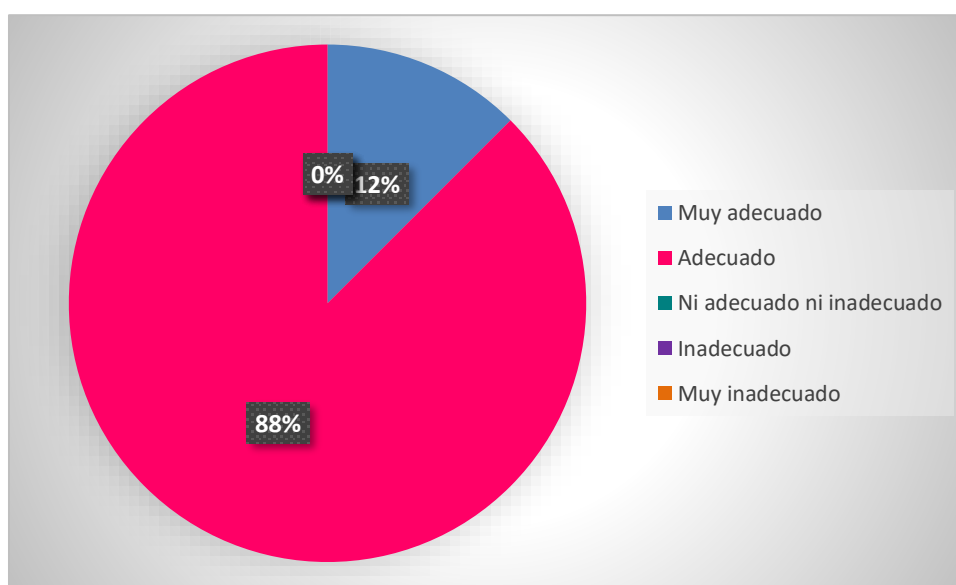
De los 8 encuestados, el 88% indican que la cooperativa frecuentemente logra mantener una relación adecuada entre sus gastos operativos mientras mantienen un costo competitivo, mientras que el 12% señalan que esto sucede siempre, según las respuestas obtenidas la cooperativa parece tener un buen desempeño en la gestión de sus costos operativos con relación a sus ingresos lo que permite mantener precios competitivos en el mercado de manera habitual.

**Pregunta 3:** ¿Considera que los Gastos Administrativos son eficientes en relación con los Ingresos Operativos de la cooperativa?

**Tabla 4. Gastos Administrativos**

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| • Muy adecuado              | 1 |
| • Adecuado                  | 7 |
| • Ni adecuado ni inadecuado | 0 |
| • Inadecuado                | 0 |
| • Muy inadecuado            | 0 |

**Gráfica 3. Gastos Administrativos**



**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

### **Análisis e Interpretación**

De los 8 encuestados, el 88% consideran que el nivel de gastos es adecuado, lo que sugiere que la cooperativa logra mantener sus costos administrativos dentro de un rango razonable, mientras que el 12% lo considera muy adecuado, es así que existe un alto consenso en que los gastos administrativos de la cooperativa son eficientes en proporción a los ingresos operativos, mientras que la ausencia de opiniones negativas refuerza la idea de que el control de los gastos administrativos es uno de los puntos fuerte que tiene la cooperativa y no genera dudas entre los evaluadores.

**Pregunta 4:** ¿En qué medida la Calidad de la Cartera de Créditos afecta la Rentabilidad de los Activos?

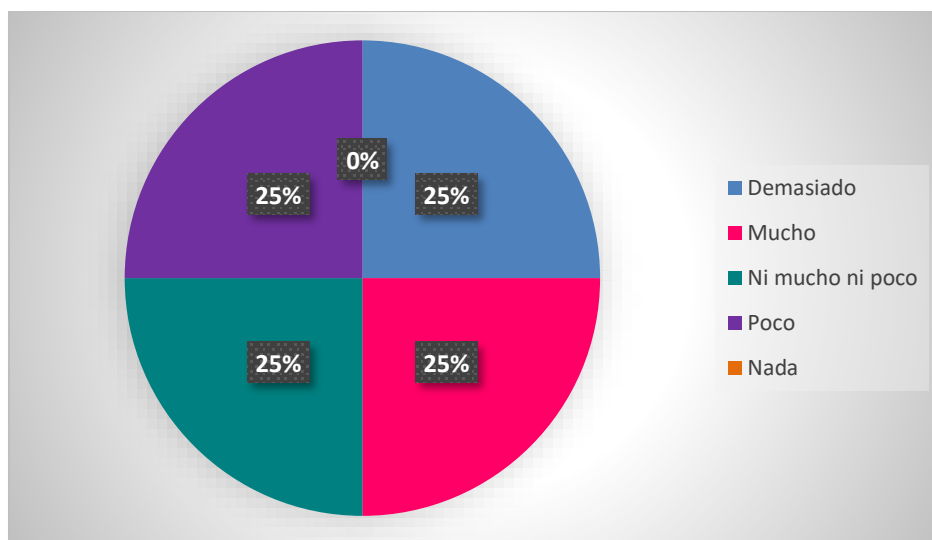
**Tabla 5.** Rentabilidad de los activos

|                    |   |
|--------------------|---|
| • Demasiado        | 2 |
| • Mucho            | 2 |
| • Ni mucho ni poco | 2 |
| • Poco             | 2 |
| • Nada             | 0 |

**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Gráfica 4.** Rentabilidad de los activos



**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

### **Análisis e Interpretación**

La respuesta a esta pregunta está distribuida de manera equitativa entre las 4 opciones que indica algún nivel de impacto, esto quiere decir que no hay un consenso claro sobre la medida en que la calidad de la cartera de créditos afecta la rentabilidad de los activos, de los 8 encuestados, el 50% de los encuestados consideran que el impacto es significativo (demasiado o mucho), mientras que el otro 50% perciben un impacto menor (ni mucho ni poco o poco).

**Pregunta 5:** ¿Qué tan satisfecho está con la claridad de la información proporcionada sobre los términos y condiciones del crédito?

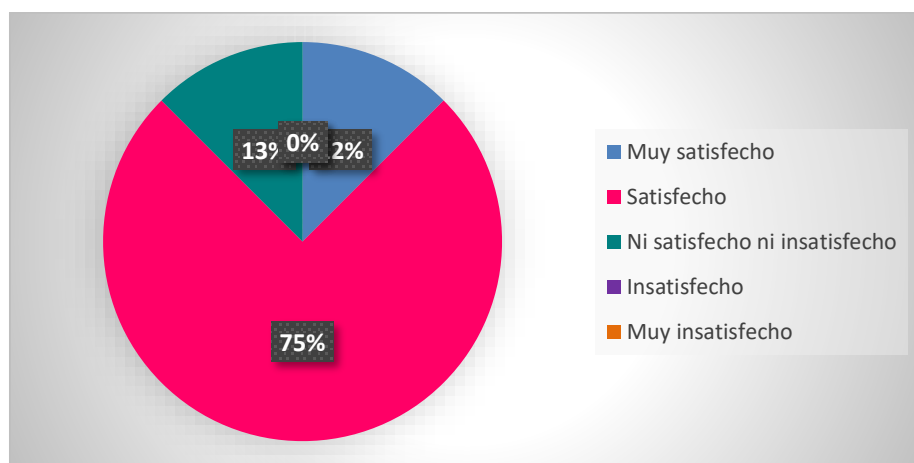
**Tabla 6. Crédito**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| • Muy satisfecho                | 1 |
| • Satisfecho                    | 6 |
| • Ni satisfecho ni insatisfecho | 1 |
| • Insatisfecho                  | 0 |
| • Muy insatisfecho              | 0 |

**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Gráfica 5. Crédito**



**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

### **Análisis e Interpretación**

De los 8 encuestados, el 75% de los encuestados se encuentran satisfechos con la claridad de la información proporcionada sobre los términos y condiciones del crédito, mientras que el 12% se muestra muy satisfecho, finalmente otros 13% de los encuestados se encuentran en una posición neutral, es decir, ni satisfecho ni insatisfecho.

**Pregunta 6:** ¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento detallado de los pagos de los créditos otorgados?

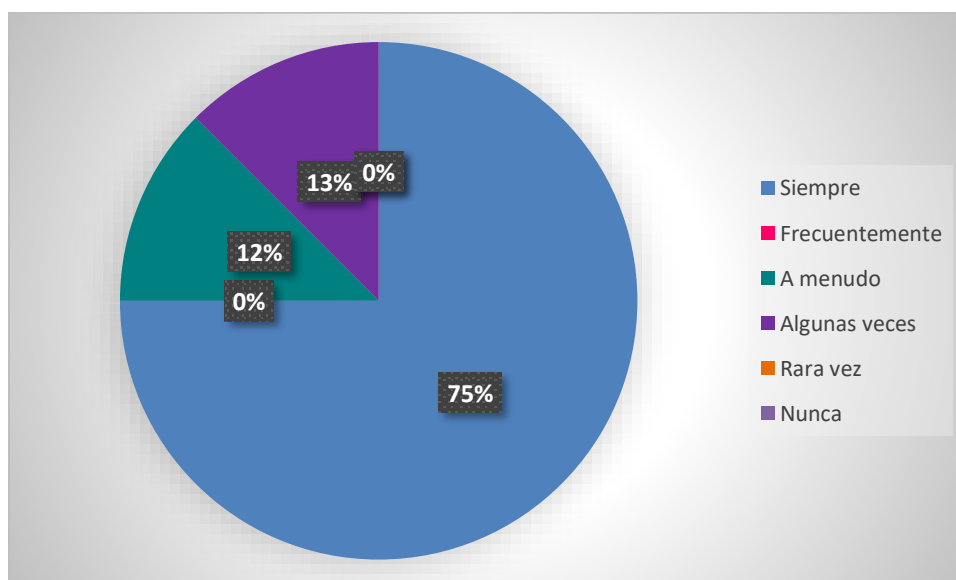
**Tabla 7.** Pago de los créditos otorgados

|                  |   |
|------------------|---|
| • Siempre        | 6 |
| • Frecuentemente | 0 |
| • A menudo       | 1 |
| • Algunas veces  | 1 |
| • Rara vez       | 0 |

**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Gráfica 6.** Pago de los créditos otorgados



**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

### Análisis e Interpretación

De los 8 encuestados, la respuesta con más votos es siempre con el 75% lo que indica que se realiza un seguimiento detallado de los pagos de los créditos en cada ocasión, lo que sugiere una práctica muy consistente en el proceso de la gestión de los créditos, mientras que el 12% de encuestados respondió a menudo, y el otro 13% respondió algunas veces, lo que indica que aunque no es normal en ciertas ocasiones también se lleva a cabo un seguimiento detallado.

**Pregunta 7:** ¿En qué medida siente que la entidad crediticia le brinda un apoyo adecuado en la gestión de su crédito?

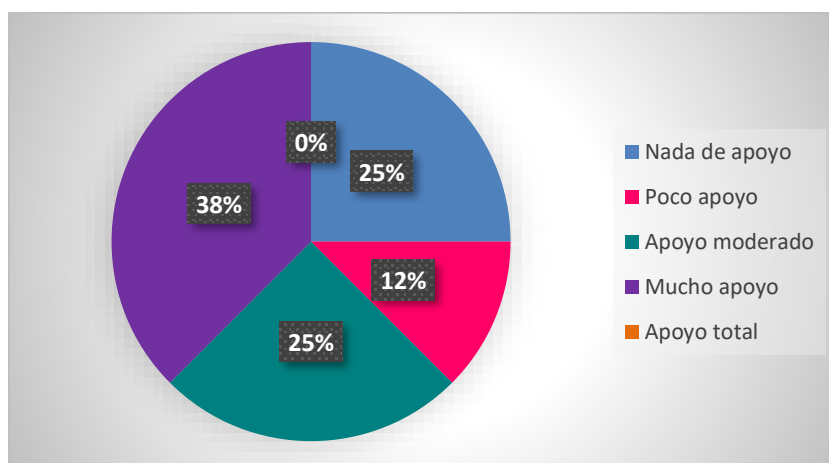
**Tabla 8.** Gestión de su crédito

|                  |   |
|------------------|---|
| • Nada de apoyo  | 2 |
| • Poco apoyo     | 1 |
| • Apoyo moderado | 2 |
| • Mucho apoyo    | 3 |
| • Apoyo total    | 0 |

**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Gráfica 7.** Gestión de su crédito



**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

### **Análisis e Interpretación**

De los 8 encuestados, el 38% de las respuestas sienten que la entidad crediticia les brinda mucho apoyo en la gestión de su crédito, mientras que el 25% de los encuestados perciben un apoyo moderado, y es así que el otro 25% de los encuestados sienten que perciben nada de apoyo, y un grupo minoritario que representa el 13% de los encuestados considera que percibe poco apoyo, y es importante notar que nadie siente que percibe un apoyo total por parte de la entidad crediticia.

**Pregunta 8:** ¿Cómo describiría la experiencia del cliente al solicitar y gestionar un crédito con la cooperativa, y qué tan bien siente que la cooperativa aporte con el conocimiento del cliente?

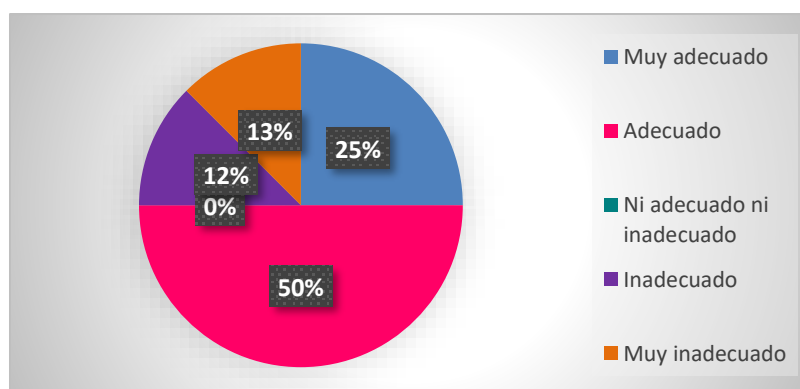
**Tabla 9.** *Experiencia del cliente*

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| ● Muy adecuado              | 2 |
| ● Adecuado                  | 4 |
| ● Ni adecuado ni inadecuado | 0 |
| ● Inadecuado                | 1 |
| ● Muy inadecuado            | 1 |

**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Gráfica 8.** *Experiencia del cliente*



**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

### **Análisis e Interpretación**

De los 8 encuestados, y según la experiencia del cliente es adecuado con el 50%, esto sugiere que la mayoría de los clientes tienen una experiencia positiva, mientras que el 25% de los encuestados describe su experiencia como muy adecuado lo que indica un nivel de satisfacción alto, el 12% de los encuestados considera su experiencia como inadecuado y el otro 13% la califica como muy inadecuado, con estas respuestas la entidad debería mejorar la experiencia de los clientes, y es importante tener en cuenta que nadie de los encuestados señaló la opción de ni adecuado ni inadecuado lo que implica que los encuestados tienen una opinión definida sobre la calidad de su experiencia.



**Pregunta 9:** ¿En qué medida considera que el crédito otorgado fue utilizado para el propósito especificado en la solicitud inicial?

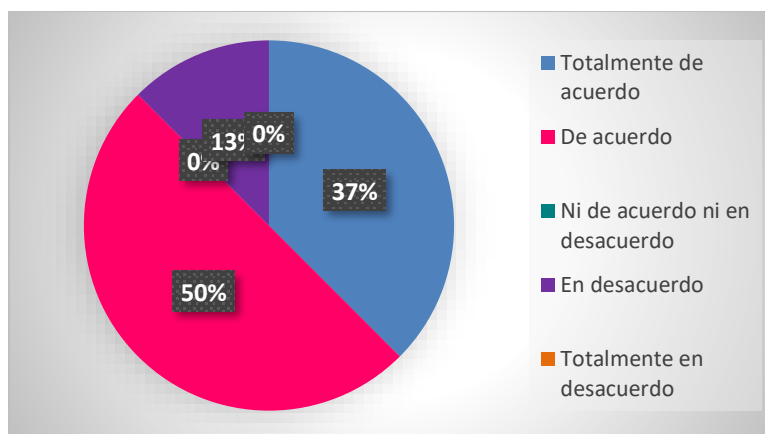
**Tabla 10.** Solicitud inicial

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| ● Totalmente de acuerdo          | 3 |
| ● De acuerdo                     | 4 |
| ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 |
| ● En desacuerdo                  | 1 |
| ● Totalmente en desacuerdo       | 0 |

**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Gráfica 9.** Solicitud inicial



**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

### **Análisis e Interpretación**

De los 8 encuestados, el 50% de los encuestados respondieron que están de acuerdo en que el crédito otorgado fue utilizado para el propósito especificado en la solicitud inicial, mientras que el otro 37% de los encuestados señalaron que están totalmente de acuerdo, por otro lado, el 13% de los encuestados están en desacuerdo.

**Pregunta 10:** ¿Con qué frecuencia recibió información clara y oportuna sobre el estado de su garantía durante el proceso del crédito?

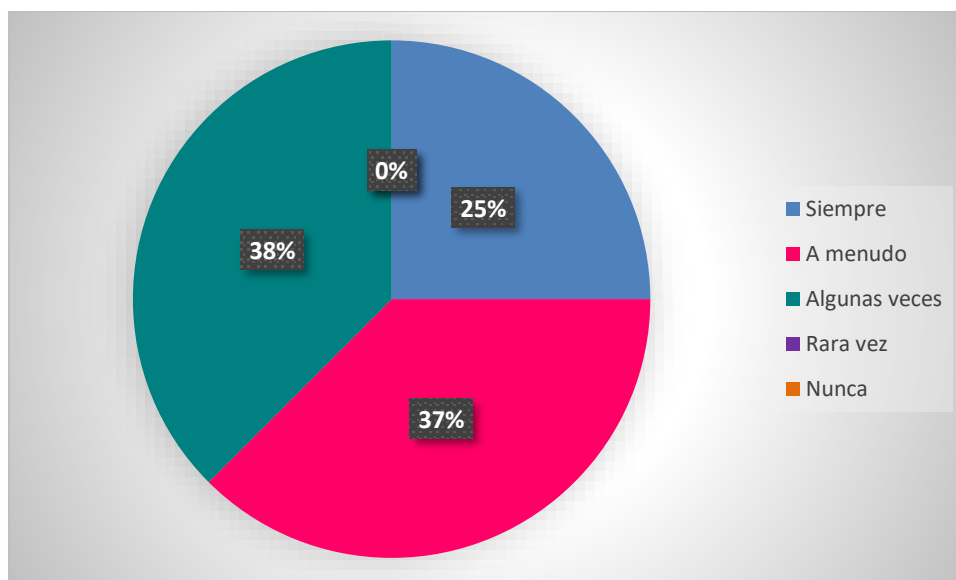
**Tabla 11.** Proceso del crédito

|                 |   |
|-----------------|---|
| ● Siempre       | 2 |
| ● A menudo      | 3 |
| ● Algunas veces | 3 |
| ● Rara vez      | 0 |
| ● Nunca         | 0 |

**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Gráfica 10.** Proceso del crédito



**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

### **Análisis e Interpretación**

De los 8 encuestados, el 37% respondieron a menudo y el otro 38% respondieron a algunas veces son las respuestas más frecuentes con 3 respuestas cada una, esto sugiere que la mayoría de los encuestados no recibió información de manera constante, pero si con cierta frecuencia, mientras que el 25% de los encuestados respondieron siempre indicando que una cuarta parte de los encuestados percibió una comunicación clara y oportuna durante todo el proceso.

**Pregunta 11:** ¿En qué medida considera que la entidad crediticia manejó la garantía de manera segura y responsable?

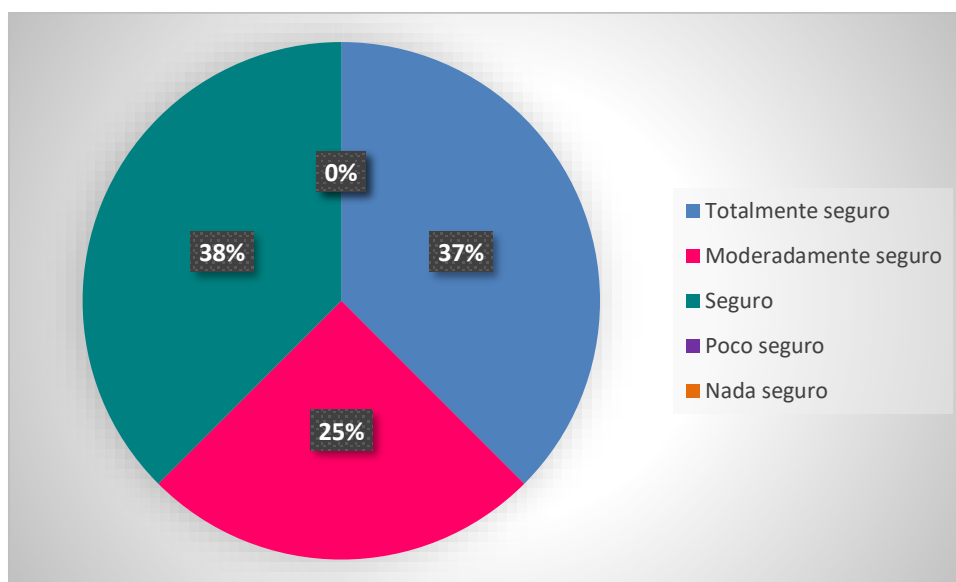
**Tabla 12.** Entidad crediticia

|                        |   |
|------------------------|---|
| • Totalmente seguro    | 3 |
| • Moderadamente seguro | 2 |
| • Seguro               | 3 |
| • Poco seguro          | 0 |
| • Nada seguro          | 0 |

**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Gráfica 11.** Entidad crediticia



**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

### **Análisis e Interpretación**

De los 8 encuestados, el 38% respondieron a seguro, el otro 37% corresponde a totalmente seguro lo que considera que la entidad crediticia manejó la garantía de manera correcta, mientras que el 25% respondió a moderadamente seguro lo que sugiere que si bien no hay una preocupación importante podría haber un margen para mejorar la comunicación o los procesos para aumentar la confianza en este grupo.

**Pregunta 12:** ¿Qué tan efectivo considera que es el proceso de recuperación de créditos implementado por la cooperativa?

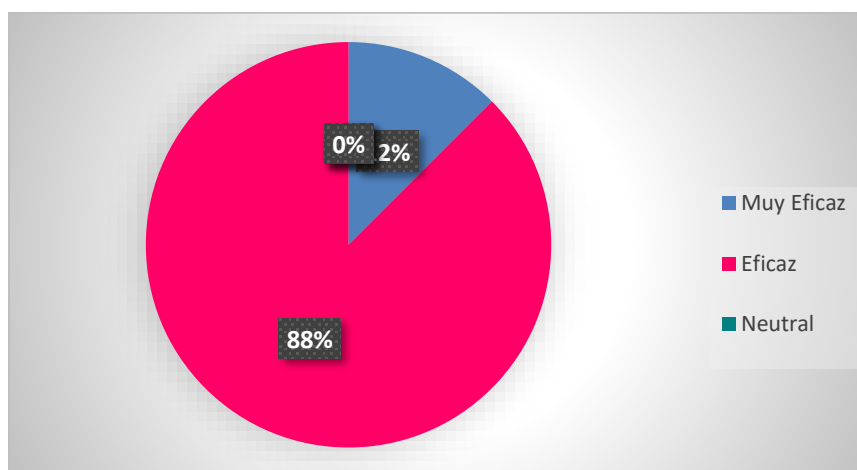
**Tabla 13.** Proceso de recuperación de créditos

|                |   |
|----------------|---|
| • Muy Eficaz   | 1 |
| • Eficaz       | 7 |
| • Neutral      | 0 |
| • Ineficaz     | 0 |
| • Muy ineficaz | 0 |

**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Gráfica 12.** Proceso de recuperación de créditos



**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

### **Análisis e Interpretación**

La mayoría de los encuestados consideran que el proceso es eficaz con 7 respuestas lo que representa el 88% de los encuestados, mientras que solo 1 persona lo considera muy eficiente con un 12% de los encuestados, esto sugiere que el proceso de recuperación de créditos está funcionando adecuadamente desde la perspectiva de los encuestados.

**Pregunta 13:** ¿Cómo influye la Experiencia del Cliente en su Satisfacción con los servicios de crédito de la cooperativa?

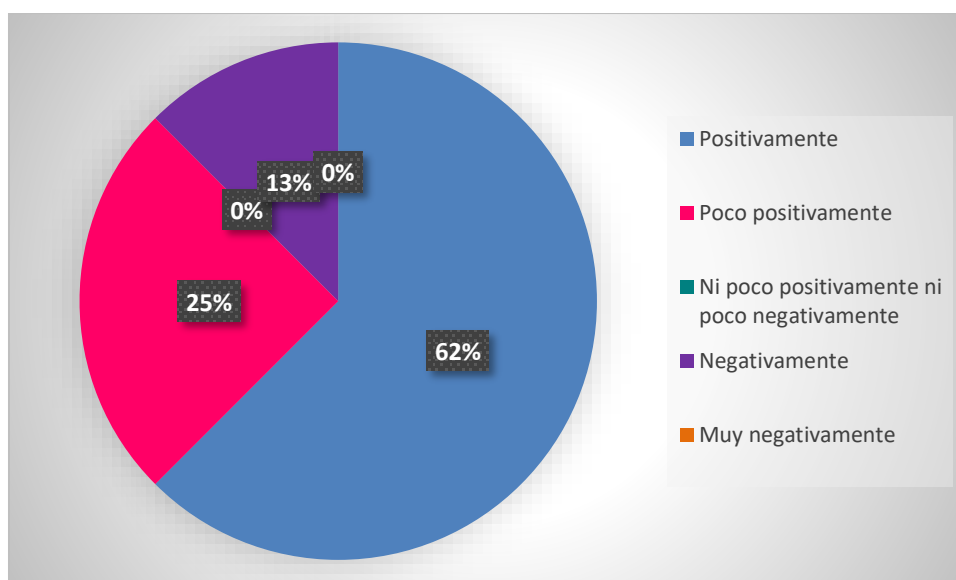
**Tabla 14.** Satisfacción del cliente

|                                               |   |
|-----------------------------------------------|---|
| • Positivamente                               | 5 |
| • Poco positivamente                          | 2 |
| • Ni poco positivamente ni poco negativamente | 0 |
| • Negativamente                               | 1 |
| • Muy negativamente                           | 0 |

**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Gráfica 13.** Satisfacción del cliente



**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

### **Análisis e Interpretación**

La gran mayoría de los encuestados el 62% tienen una percepción positivamente sobre el tema en cuestión esto indica una fuerte inclinación favorable, tenemos un 25% de los encuestados que se sitúa en una percepción poco positivamente esto sugiere que si bien no es una visión negativa ni tampoco es completamente entusiasta, mientras que el 13% tiene una percepción negativamente esto es un porcentaje bajo y sugiere que la insatisfacción es mínima.

**Pregunta 14:** ¿Considera que la Participación de los Socios mejora la Transparencia en la gestión de la cooperativa?

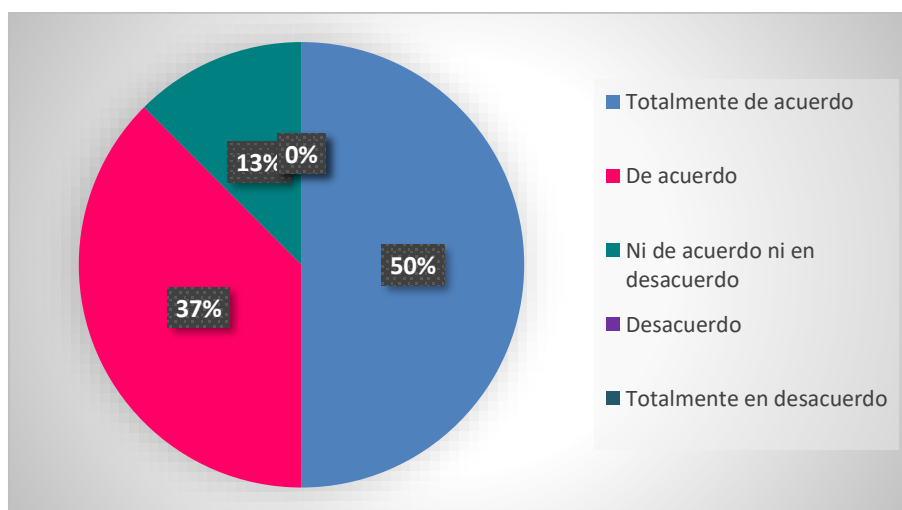
**Tabla 15.** Participación de los Socios

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| • Totalmente de acuerdo          | 4 |
| • De acuerdo                     | 3 |
| • Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1 |
| • Desacuerdo                     | 0 |
| • Totalmente en desacuerdo       | 0 |

**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Gráfica 14.** Participación de los Socios



**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

### **Análisis e Interpretación**

La mayoría de los encuestados el 50 % corresponde a que están totalmente de acuerdo, el 37% señala que están de acuerdo y creen firmemente que la participación de los socios si mejora la transparencia en la gestión de la empresa, esto sugiere una fuerte validación de la importancia de la participación activa de los socios para la rendición de cuentas y la claridad en la gestión, mientras que el 13% de los encuestados se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que indica que la mayoría tiene una opinión clara sobre ese tema.

**Pregunta 15:** ¿Cómo la Calidad de las Comisiones influye en la Transparencia de la cooperativa?

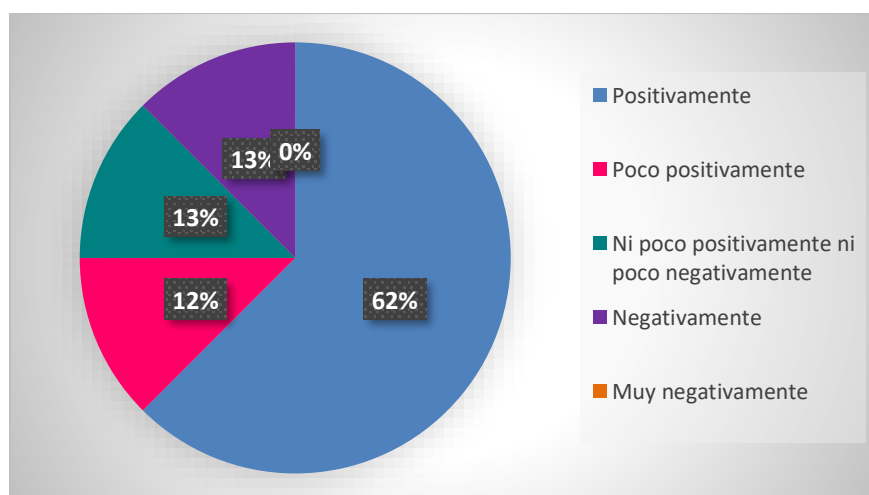
**Tabla 16.** Calidad de las Comisiones

|                                               |   |
|-----------------------------------------------|---|
| • Positivamente                               | 5 |
| • Poco positivamente                          | 1 |
| • Ni poco positivamente ni poco negativamente | 1 |
| • Negativamente                               | 1 |
| • Muy negativamente                           | 0 |

**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Gráfica 15.** Calidad de las Comisiones



**Fuente:** Encuesta aplicada al gerente y a los operadores de la cooperativa Ecuafuturo.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

### **Análisis e Interpretación**

De los 8 encuestados el 62% cree que la calidad de las comisiones influye positivamente en la transparencia de la empresa lo que sugiere que para la mayoría un sistema de comisiones bien estructurado y justo se asocia con una mayor claridad y honestidad en las operaciones de la empresa, mientras que el 12% de los encuestados cree que influye poco positivamente, el otro 13% se muestra ni poco positivamente ni poco negativamente y por último el otro 13% considera que influye negativamente lo que sugiere que para este pequeño grupo la forma en que se maneja las comisiones podría estar afectando la transparencia de la cooperativa.

## 4.2 Resultado de la Hipótesis

Para realizar la comprobación de la hipótesis se ha tomó en consideración dos variables: Activos y Rentabilidad (X) como la variable independiente, frente a la Participación de los socios como la variable dependiente, se ha planteado de la siguiente manera:

**H<sub>i</sub>:** La Gestión Crediticia incide en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.

**H<sub>0</sub>:** La Gestión Crediticia no incide en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.

Se ejecuto el nivel de significación a través de la prueba del Chi-cuadrado para conocer la relación entre la variable dependiente e independiente. A continuación, se detalla lo mencionado:

**Tabla 17. Frecuencia Observada**

| Resumen del procesamiento de los casos                                                                                                                                                  |         |            |          |            |       |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|----------|------------|-------|------------|
|                                                                                                                                                                                         | Casos   |            |          |            |       |            |
|                                                                                                                                                                                         | Válidos |            | Perdidos |            | Total |            |
|                                                                                                                                                                                         | N       | Porcentaje | N        | Porcentaje | N     | Porcentaje |
| 1. ¿Considera que la empresa utiliza sus Activos para generar Rentabilidad? * 14.<br>¿Considera que la Participación de los Socios mejora la Transparencia en la gestión de la empresa? | 8       | 100,0%     | 0        | 0,0%       | 8     | 100,0%     |

**Nota:** La tabla muestra el procesamiento de los casos mediante la frecuencia observada, realizada en IBM SPSS.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Tabla 18. Frecuencia Esperada procesamiento de casos**

| Tabla cruzada                                                            |                 |                                                                                                    |            |                                |       |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------|-------|
| Recuento                                                                 |                 | ¿Considera que la Participación de los Socios mejora la Transparencia en la gestión de la empresa? |            |                                |       |
|                                                                          |                 | Totalmente de acuerdo                                                                              | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Total |
| ¿Considera que la empresa utiliza sus Activos para generar Rentabilidad? | Muy Eficiente   | 3                                                                                                  | 0          | 0                              | 3     |
|                                                                          | Eficiente       | 1                                                                                                  | 3          | 0                              | 4     |
|                                                                          | Muy Ineficiente | 0                                                                                                  | 0          | 1                              | 1     |
| Total                                                                    |                 | 4                                                                                                  | 3          | 1                              | 8     |

**Nota:** La tabla representa el resumen de procesamiento de los casos de la frecuencia esperada.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.



**Tabla 19.** Resultado del Chi-cuadrado

**Pruebas de chi-cuadrado**

|                                 | Valor               | gl | Sig. asintótica<br>(bilateral) |
|---------------------------------|---------------------|----|--------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson         | 12,500 <sup>a</sup> | 4  | ,014                           |
| Razón de verosimilitudes        | 11,090              | 4  | ,026                           |
| Asociación lineal por<br>lineal | 5,419               | 1  | ,020                           |
| N de casos válidos              | 8                   |    |                                |

a. 9 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior  
a 5. La frecuencia mínima esperada es ,13.

**Nota:** La tabla indica el cálculo del Chi-cuadrado de Pearson, realizado en el IBM SPSS Statistics 21.

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

### **Interpretación**

La prueba de Chi-cuadrado de Pearson arroja un valor de 12.500 con el grado de libertad (df) de 4 y una significación asintótica (bilateral) de 0.014 lo que indica que es menor que 0.05, y se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. La razón de verosimilitudes (0.026) refuerza esta conclusión por lo cual se rechaza hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). La Gestión Crediticia incide en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.

Por consiguiente, al ser aceptada la hipótesis alternativa se procede a realizar el planteamiento de la Gestión Crediticia y la Liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- La situación de la cooperativa de ahorro y crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato muestra áreas de mejora en el control de riesgos, análisis de crédito, la monitorización de la cartera y la recuperación de créditos vencidos, es importante implementar sistemas más eficientes para identificar y gestionar riesgos de crédito, en la liquidez cuenta con una sólida base de datos, lo que permite enfrentar sus obligaciones a corto plazo, el mantenimiento adecuado es crucial en la liquidez para garantizar la solvencia y la operatividad de la cooperativa.
- Al hablar de gestión crediticia nos referimos al proceso mediante el cual una entidad evalúa, otorga, administra y recupera créditos otorgados a sus socios, lo cual implica que las políticas deben ser claras al momento de otorgar créditos, tener un seguimiento eficaz en los créditos vencidos y en los indicadores de morosidad. La liquidez debe contar con recursos líquidos suficientes para atender todos los servicios que un cliente necesite, mantener una estructura de activos líquidos adecuados y el uso eficiente de los mismos.
- La cooperativa depende en gran medida del nivel de recuperación de su cartera crediticia y al aplicar modelos scoring que clasifiquen a los socios en los niveles de riesgos ayuda a ofrecer productos crediticios financieros estables y evitar exposición a clientes de alta morosidad, la falta de segmentación y análisis de riesgos adecuados pueden llevar a una alta concentración de créditos incobrables, la inversión en tecnologías y capacitación del personal es clave para tener una buena profesionalización en el proceso crediticio, reduciendo tiempos de evaluación.

#### **5.2 Recomendaciones**

- Evaluar la eficiencia de las inversiones buscando alternativas que generen un mejor retorno y que se ajusten a los objetivos estratégicos de la cooperativa. Fomentando así la transparencia y la comunidad con los socios para generar confianza y fortalecer cualquier ruptura que se presente en la cooperativa.
- Fortalecer los procesos de evaluaciones crediticia para el análisis adecuado del perfil del socio y su capacidad de pago, implementando tecnologías de análisis de datos que ayuden al momento de identificar patrones de riesgos y así poder prevenir la morosidad en temas de gestión de riesgos, considerando escenarios para la toma de decisiones.
- Implementar tecnología financiera que ayuden automatizar procesos crediticios, reduciendo así errores y optimizando recurso. Fomentar la capacitación del personal y acciones de cobranza más profesionales para aquellos créditos incobrables que se hacen difíciles, teniendo en cuenta el comportamiento de pago.

## CAPÍTULO VI

### 6. PROPUESTA

#### 6.1 Tema

La gestión crediticia y la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Ecuafuturo de la ciudad de Ambato.

#### 6.2 Objetivo de la Propuesta

Proponer acciones de gestión crediticia que mejoren la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuafuturo, Ambato.

| Estrategias                                             | Líneas de Acción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fortalecer los procesos de evaluación crediticia</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar un sistema automatizado de análisis crediticio que incorpore indicadores financieros y no financieros del solicitante.<br/>Capacitar al personal en técnicas modernas de evaluación de riesgo crediticio.</li><li>• Establecer políticas claras para la aprobación, seguimiento y recuperación de créditos.</li></ul>               |
| <b>Diversificar la cartera de créditos</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Diseñar nuevos productos crediticios adaptados a diferentes segmentos (microempresarios, jóvenes emprendedores, sector agrícola, etc.).</li><li>• Promover créditos verdes y sostenibles con tasas preferenciales.</li><li>• Realizar estudios de mercado periódicos para identificar sectores con menor riesgo y mayor rentabilidad.</li></ul> |
| <b>Fortalecer la Gestión de cobranzas</b>               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar programas de cobranza preventiva y seguimiento continuo a los socios.</li><li>• Establecer convenios con empresas de gestión de cobros éticas y reguladas.</li><li>• Fomentar la educación financiera para reducir la morosidad y mejorar la cultura de pago.</li></ul>                                                             |
| <b>Optimizar la liquidez institucional</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener un equilibrio adecuado entre activos líquidos y cartera de créditos.</li><li>• Establecer un fondo de contingencia para afrontar periodos de baja liquidez.</li></ul>                                                                                                                                                                  |

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar políticas de inversión seguras y rentables para los excedentes de liquidez.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Mejorar la planificación financiera y presupuestaria</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar proyecciones financieras basadas en escenarios de riesgo y rentabilidad.</li> <li>• Evaluar mensualmente los flujos de efectivo para garantizar la liquidez operativa.</li> <li>• Aplicar herramientas tecnológicas para el control y seguimiento del presupuesto institucional.</li> </ul>                |
| <b>Incrementar la fidelización y captación de socios</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar campañas de educación cooperativa que resalten los beneficios del ahorro responsable.</li> <li>• Ofrecer incentivos por cumplimiento de pagos puntuales o aumento de aportaciones.</li> <li>• Fortalecer la comunicación y transparencia en los procesos financieros para generar confianza.</li> </ul> |
| <b>Implementar un sistema integral de gestión de riesgo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrar políticas de riesgo crediticio, operativo y de mercado en un solo marco normativo.</li> <li>• Crear un comité de riesgos que evalúe periódicamente la exposición financiera.</li> <li>• Realizar auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de las políticas crediticias.</li> </ul>    |

**Fuente:** Información Propia

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

## Bibliografía

- Arbulu, C. (14 de Julio de 2024). *Online, Tesis Doctorales*. Obtenido de Online, Tesis Doctorales: <https://tesisdoctoralesonline.com/en-que-consiste-el-metodo-hipotetico-deductivo/>
- Arciniegas, O. (23 de Julio de 2020). *Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador)*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme: (6ª Edición).
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Tercera edición PEARSON EDUCACIÓN. doi:978-958-699-128-5
- Brigitte, A., & Gabriela, N. C. (21 de mayo de 2019). *DSpace*. Obtenido de DSpace: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/items/5f6dcfd9-99bb-4e17-8d7e-770221e8a37c>
- Cabrera, D. A. (01 de Junio de 2022). *Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y*. Obtenido de file:///D:/User/Downloads/Dialnet-GestionCrediticiaYSuIncidenciaEnLaLiquidezDeLasCoo-8552222.pdf
- Candian, M. (25 de abril de 2025). *SYDLE*. Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-credito-680fa955e169435b3f0a520d>
- Cedeño, J. E. (20 de junio de 2022). *Polo de conocimiento*. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaRecuperacionDeCarteraVencidaYSuIncidenciaEnLaLiq-9042545.pdf
- Cigoña, J. R. (16 de Febrero de 2023). *Ratio de tesorería*. Obtenido de <https://www.sage.com/es-es/blog/ratio-de-tesoreria-que-es-aprende-a-calcularla-e-interpretarla/>
- Cisneros. (21 de Febbrero de 2017). *Rankia. Gaps de liquidez: definición, fórmula y ejemplos*. Obtenido de <https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/3482220-gaps-liquidez-definicion-formula-ejemplos>
- Concepto*. (5 de agosto de 2021). Obtenido de Enciclopedia Concepto: <https://concepto.de/interes/>
- Cuña, G., & Maribel, Y. (2018). *USAT*. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1599>
- DANIELA, H. G. (10 de diciembre de 2021). *ANÁLISIS DE FACTORES DE RIESGO DE LIQUIDEZ EN LA MIPYMES*. Obtenido de ANÁLISIS DE FACTORES DE RIESGO DE LIQUIDEZ EN LA MIPYMES: <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/547/ANALISIS%20DE%20FACTORES%20DE%20RIESGO%20DE%20LIQUIDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ecuafuturo. (10 de septiembre de 2019). *Quienes somos*. Obtenido de [https://ecuafuturo.fin.ec/quienes\\_somos](https://ecuafuturo.fin.ec/quienes_somos)
- Edelina, L. P. (octubre de 2021). Obtenido de UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/14011/1/UA-MCT-EAC-026-2021.pdf>

- Esan, C. (12 de diciembre de 2016). *Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-administracion-control-y-seguimiento-del-credito>
- Ferreira, J. (01 de enero de 2025). *SYDLE*. Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/analisis-de-credito-66e0931c8f0fc33f26ff508b>
- Fianzas Positivas*. (21 de agosto de 2024). Obtenido de Fianzas Positivas: <https://finanzaspositivas.com/familias/credito/que-es-el-monto-de-un-credito>
- Financiero, C. O. (21 de agosto de 2018). *Fiel We*. Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/COMF.pdf>
- Gestión, R. (19 de Noviembre de 2020). *Las cooperativas resistieron bien la pandemia*. Obtenido de GESTION DIGITAL: <https://revistagestion.primicias.ec/economia-y-finanzas-analisis/las-cooperativas-resistieron-bien-la-pandemia>
- Gomez, J. A. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Gualpa, A. (2021). Determinantes del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Economía Y Política*.
- Henry, P. (10 de enero de 2025). *Emagia*. Obtenido de Emagia: <https://www.google.com/search?q=aprobaci%C3%B3n+de+credito+concepto&sxsrf=AE3TifP4eMH4CO40ZIRi-MXLgzKUBaH-gw%3A1751509437657>
- Jhon, A. L. (27 de agosto de 2020). *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Laeven, L., & Valencia, F. (2018). Las crisis bancarias sistémicas revisadas. *IMF eLIBRARY*, 2018(206), 48. doi:<https://doi.org/10.5089/9781484376379.001>
- León-Bermeo, S. R. (15 de junio de 2021). *Koinonia*. Obtenido de Koinonia: [https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967011/html/#redalyc\\_576868967011\\_ref19](https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967011/html/#redalyc_576868967011_ref19)
- Malegarie, J., & Fernández, P. (18 de Noviembre de 2018). *El rode la hipótesis en la investigación: entretelones en la experiencia de enseñanza-aprendizaje*. Obtenido de [https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.8495/ev.8495.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.8495/ev.8495.pdf)
- Mayorga, X., & Solarte, J. C. (30 de mayo de 2020). *Scielo*. Obtenido de Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector cooperativo: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s1900-38032012000100007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s1900-38032012000100007&script=sci_arttext)
- Medina, M., Rojas, R., Loiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. doi:DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Obtenido de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Monetaria, J. d. (19 de diciembre de 2024). *Banco central del Ecuador*. Obtenido de Banco central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/junta-de-politica-y-regulacion-monetaria>
- Morales, F. C. (26 de enero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/desembolso.html>

- Morales, V. V. (01 de marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/payback.html>
- Nolberto, C. P. (11 de noviembre de 2024). Obtenido de ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/23141/1/22T01222.pdf>
- Paulina, M. Y. (septiembre de 2020). Obtenido de UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12116/1/TUAEXCOMCYA015-2020.pdf>
- Pérez, A. B. (2021, noviembre). Obtenido de PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/91c957f3-483d-4e5a-88b5-19d2a42fdd43/content>
- Porto, J., & Merino, M. (23 de junio de 2022). *Definición*. Obtenido de <https://definicion.de/razon-circulante/>
- Porto, J., & Merino, M. (23 de junio de 2022). *Definición*. Obtenido de <https://definicion.de/razon-circulante/#prueba-acida>
- Quinatoa, H. (2017). La gestión crediticia. Dialnet-GestionCrediticiaYSuIncidenciaEnLaLiquidezDeLasCoo-8552222%20(1).pdf. Obtenido de Dialnet-GestionCrediticiaYSuIncidenciaEnLaLiquidezDeLasCoo-8552222%20.pdf
- Quinatoa, H. G. (2017). *COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/864be5ed-c5ba-4748-8eaf-6c3f1527da8d/content>
- Rasure, E. (15 de Enero de 2025). *LA TASA DE INTERÉS*. Obtenido de <https://www.investopedia.com/articles/investing/082113/understanding-interest-rates-nominal-real-and-effective.asp>
- Ríos, A. S. (2025). Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-OrigenYNaturalezaJuridicaDeLosCreditosDocumentarlo-5109549.pdf
- Rizzo, M. M. (15 de septiembre de 2018). *EL CAPITAL DE TRABAJO NETO Y EL VALOR EN LAS EMPRESAS*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495011.pdf>
- Roldán, P. N. (14 de octubre de 2024). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>
- Ruiz, E. (16 de mayo de 2024). *Fimon Blog*. Obtenido de Fimon: <https://finom.co/es-es/blog/amortizacion/>
- S.A., I. C. (01 de marzo de 2025). *Interseguro*. Obtenido de <https://www.interseguro.pe/blog/periodo-de-gracia>
- SPS. (2020). *Nueva Segmentación Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticias/?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>
- Staff, S. (18 de julio de 2024). *Shopify*. Obtenido de <https://www.shopify.com/es/blog/gastos-de-explotacion>

- Stowe, D. L. (21 de Septiembre de 2018). *Wiley*. Obtenido de Wiley:  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/fmii.12102>
- Torrez, R. H.-S., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. Miembro de la  
Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Vila, C. T. (2024). *Qué es la liquidez financiera* . Obtenido de  
<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-liquidez-financiera-y-por-que-es-tan-importante/>



## ANEXOS

### Matriz de Operacionalización de Variables.

#### ANEXO A: VARIABLE DEPENDIENTE

| VARIABLE DEPENDIENTE: Liquidez                                                                                                                                                                    |                             |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Conceptualización                                                                                                                                                                                 | Categorías                  | Indicadores                                                                                                                                                                                                                           | Técnicas e instrumentos                                              |
| La liquidez es la capacidad de un activo para convertirse en dinero sin perder valor. Para familias o empresas, incluye todos los activos para cubrir gastos y deudas a corto plazo. (Vila, 2024) | <b>Activo</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Total, de Activos.</li> <li>• Rotación de Inventario.</li> <li>• Día de cuentas por cobrar.</li> <li>• Calidad de la Cartera de Créditos.</li> <li>• Rentabilidad de los Activos.</li> </ul> | <b>Técnica</b><br>Encuesta<br>Entrevista                             |
|                                                                                                                                                                                                   | <b>Gasto</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación Gastos Operativos/Ingresos Operativos.</li> <li>• Costo por Producto/Servicio.</li> <li>• Gastos Administrativos.</li> </ul>                                                        | <b>Instrumento</b><br>Cuestionario de Encuesta<br>Guía de Entrevista |
|                                                                                                                                                                                                   | <b>Deudas a corto plazo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital de Trabajo Neto.</li> <li>• Endeudamiento a Corto Plazo.</li> <li>• Coeficiente de Cobertura de Intereses.</li> </ul>                                                                |                                                                      |

**Fuente:** Información Propia

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

## ANEXO B: VARIABLE INDEPENDIENTE

| VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión Crediticia                                                                                                                                                                                                                                   |                   |                                                                                                                                                                       |                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Conceptualización                                                                                                                                                                                                                                                            | Categorías        | Indicadores                                                                                                                                                           | Técnicas e instrumentos                                              |
| Se refiere al conjunto de fases que estructuran las acciones de la entidad en relación a un crédito, abarca todo su ciclo de vida, desde el comienzo del contacto con el cliente o beneficiario, hasta la recaudación total o parcial de las comisiones. (Quinatoa H., 2017) | <b>Crédito</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo del Riesgo.</li> <li>• Provisiones para Créditos Incobrables.</li> <li>• Duración Promedio de los Créditos.</li> </ul> | <b>Técnica</b><br>Encuesta<br>Entrevista                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Cliente</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del Cliente.</li> <li>• Conocimiento del Cliente.</li> <li>• Experiencia del Cliente.</li> </ul>                | <b>Instrumento</b><br>Cuestionario de Encuesta<br>Guía de Entrevista |
|                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Comisiones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de los Socios.</li> <li>• Calidad de las Comisiones.</li> <li>• Transparencia.</li> </ul>                      |                                                                      |

**Fuente:** Información Propia

**Elaborado por:** Nataly Auquilla & Luis Guananga.

**Tema:** La gestión crediticia y la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito "Ecuafuturo" de la ciudad de Ambato.

**Dirigido:** Al gerente de la Cooperativa y a los operadores de crédito y cobranzas.

### **Encuesta**

- 1. Pregunta:** ¿Considera que la empresa utiliza sus Activos para generar Rentabilidad?
  - a) Muy eficiente
  - b) Eficiente
  - c) Ni eficiente ni ineficiente
  - d) Ineficiente
  - e) Muy Ineficiente
  
- 2. Pregunta:** ¿En qué medida la empresa logra mantener una Relación Gastos Operativos/Ingresos Operativos adecuada mientras mantiene un Costo por Producto/Servicio competitivo?
  - a) Siempre
  - b) Frecuentemente
  - c) A menudo
  - d) Algunas veces
  - e) Rara vez
  - f) Nunca
  
- 3. Pregunta:** ¿Considera que los Gastos Administrativos son eficientes en relación con los Ingresos Operativos de la empresa?
  - a) Muy adecuado
  - b) Adecuado
  - c) Ni adecuado ni inadecuado
  - d) Inadecuado
  - e) Muy inadecuado
  
- 4. Pregunta:** ¿En qué medida la Calidad de la Cartera de Créditos afecta la Rentabilidad de los Activos?
  - a) Demasiado
  - b) Mucho
  - c) Ni mucho ni poco
  - d) Poco
  - e) Nada

5. **Pregunta:** ¿Qué tan satisfecho está con la claridad de la información proporcionada sobre los términos y condiciones del crédito?
- a) Muy satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Ni satisfecho ni insatisfecho
  - d) Insatisfecho
  - e) Muy insatisfecho
6. **Pregunta:** ¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento detallado de los pagos de los créditos otorgados?
- a) Siempre
  - b) Frecuentemente
  - c) A menudo
  - d) Algunas veces
  - e) Rara vez
  - f) Nunca
7. **Pregunta:** ¿En qué medida siente que la entidad crediticia le brinda un apoyo adecuado en la gestión de su crédito?
- a) Nada de apoyo
  - b) Poco apoyo
  - c) Apoyo moderado
  - d) Mucho apoyo
  - e) Apoyo total
8. **Pregunta:** ¿Cómo describiría la experiencia del cliente al solicitar y gestionar un crédito con la entidad, y qué tan bien siente que la entidad aporte con el conocimiento del cliente?
- a) Muy adecuado
  - b) Adecuado
  - c) Ni adecuado ni inadecuado
  - d) Inadecuado
  - e) Muy inadecuado
9. **Pregunta:** ¿En qué medida considera que el crédito otorgado fue utilizado para el propósito especificado en la solicitud inicial?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**10. Pregunta:** ¿Con qué frecuencia recibió información clara y oportuna sobre el estado de su garantía durante el proceso del crédito?

- a) Siempre
- b) A menudo
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

**11. Pregunta:** ¿En qué medida considera que la entidad crediticia manejó la garantía de manera segura y responsable?

- a) Totalmente seguro
- b) Moderadamente seguro
- c) Seguro
- d) Poco seguro
- e) Nada seguro

**12. Pregunta:** ¿Qué tan efectivo considera que es el proceso de recuperación de créditos implementado por la entidad?

- a) Muy Eficaz
- b) Eficaz
- c) Neutral
- d) Ineficaz
- e) Muy ineficaz

**13. Pregunta:** ¿Cómo influye la Experiencia del Cliente en su Satisfacción del Cliente con los servicios de crédito de la empresa?

- a) Positivamente
- b) Poco positivamente
- c) Ni poco positivamente ni poco negativamente
- d) Negativamente
- e) Muy negativamente

**14. Pregunta:** ¿Considera que la Participación de los Socios mejora la Transparencia en la gestión de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo

- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**15. Pregunta:** ¿Cómo la Calidad de las Comisiones influye en la Transparencia de la empresa?

- a) Positivamente
- b) Poco positivamente
- c) Ni poco positivamente ni poco negativamente
- d) Negativamente
- e) Muy negativamente